

Beretning 2003 / Annual Report 2003

Handelshøjskolens Bibliotek & IT-Service / CBS Library & IT Service



INDHOLD

Executive Summary (på dansk)	2
Executive Summary (in English)	3

BIBLIOTEKET

0. Indledning	4
1. Service: Brugerrettede aktiviteter	4
1.2 Strategiopfyldelse - satsningsområder	4
1.3 Kvalitet	7
1.4 Personale	8
1.5 Finansielle ressourcer	8
2. Opfyldelse af Udviklingskontrakt 2000-2003	9

IT-SERVICE

3.0 Indledning	10
3.1 IT-Service Personalesupport	10
3.2 IT-Service Undervisningssupport	11
3.3 IT-Service Biblioteks- & Websupport / IT-afdeling for bibliotek og web	12
3.4 Kvalitet	12
3.5 IT-Udvalg og -fora	13
3.6 Personale	13
3.7 Personaleressourcer	13
3.8 Finansielle ressourcer	13

Executive Summary

Årsberetning 2003 markerer afslutningen på perioden 1999-2003, hvor biblioteket og IT-Service var en fælles organisation. Biblioteket består nu af 4 afdelinger: Publikumsservice, Institutservice, Fællesservice og IT-afdeling for bibliotek og Web. Navnet er nu Handelshøjskolens Bibliotek.

'Det elektroniske bibliotek' er ikke længere en nyskabelse, men med et kontinuerligt drive i udviklingen af bibliotekets tilbud udgør satsningsområdet et centralt element i CBS' servicetilbud og i rekruttering af forskere og studerende.

Biblioteket har igen øget sine aktiviteter, mest markant på e-benyttelsen som er steget med 38%. Den samlede benyttelse har været 1.110.558 udlån, hvilket svarer til en vækst på 20,6%. Tilgængeligheden af bibliotekets egne materialer er forbedret og ventetiden på reservationer ligger nu på 13 dage (2002=15 dage). Set over en 5-årig periode er dette et fald på 8 dage.

Fra januar 2003 var det muligt at bruge bibliotekets selvbetjeningsautomater til både udlån, fornyelser og aflevering. Direkte brugere betjente sig selv svarende til 34,5 % af årets samlede udlån og 23,5 % af årets samlede afleveringer.

Biblioteket som læringsområde og socialt område

Et samlet besøgstal i 2003 på 1.009.167 personer (+13%) peger på, at biblioteket opfylder et nærmest umætteligt behov som studiested og mødested for CBS-studerende. 7-dages uge (80 timer) på Økonomisk Bibliotek og udvidelse af helligdagsåbningen medvirker ud over fleksibilitet for de dagstuderende også til en attraktiv åbningstid for studerende på Åben Uddannelse og aftenstudier.

Blandt de primære forbedringer i 2003 er maling og istandsættelse af Sprogbiblioteket, indretning af flere sofalæsepladser på Økonomisk Bibliotek, istandsættelse af grupperum på Økonomisk Bibliotek incl. nye indbyggede pc-arbejdspladser og montering af nye læselamper ved alle individuelle læsepladser.

Individualiseret forsker- og studenterservice

Som led i individualiseret forskerservice og i bibliotekets udvikling af nye servicemodeller over for CBS er 2 bibliotekarere blevet udstationeret på Institut for Ledelse, Politik og Filosofi. Forsøget er to-årigt.

I samarbejde med CBS Learning Lab har biblioteket udviklet 'Søg & Find', et online undervisningsprogram til CBS-studerende, som uafhængigt af tid og sted, kan få adgang til en grundlæggende introduktion til informationssøgning i benyttelse af bibliotekets ressourcer til projekter eller opgaveskrivning.

Service til CBS Alumni overgik til almindelig drift i 2003. Som et særligt tilbud kan alumni få gratis fjernadgang til EBSCO-databaserne, hvilket er blevet godt modtaget (900 downloadede artikler).

Forskningsformidling

Biblioteket lancerede højskolens nye tosprogede ekspertdatabase - Experts@CBS - først i 2003, og antallet af besøgende blev uden særlige markedsføringsinitiativer meget tilfredsstillende i basens første 11 måneder: ca. 45.000 brugere.

Biblioteket har implementeret 1. version af et internetbaseret working paper arkiv, som eksponerer CBS-forskeres papers i fuldtækst via Bibliotekskatalogen og desuden i forskellige internationale working paper databaser.

Kompetenceudvikling

4 medarbejdere er aktuelt i gang med masteruddannelser på CBS og Danmarks Biblioteksskole.

Executive Summary

The annual report 2003 closes a five years period of organizational cooperation between the library and the IT Services Department. The library now consists of four departments: Public Services, Faculty Services, Library Administration and IT Department for Library and web. The name (again) is Copenhagen Business School Library.

'The Electronic Library' is no longer an innovation, but now driven by a continuous development in all the library's e-services this area of action constitutes a central element in CBS's service offer and in recruiting researchers and students.

The library again has boosted on almost all parameters, most remarkably is the increase in use of e-materials: A growth of 38%. The total number of loans in 2003 is 1,110,558 equivalent to 20,6%. The general accessibility of the library's materials is improved meaning that users only have to wait 13 days getting reserved materials (2002=15 days). Seen over a five years period this is a diminution of 8 days.

Since January 2003 the library's self-service machines serve for loans, renewals and returns alike. The users attended to self-service in 2003 equivalent to 34.5 % of total loans and, 23.5 % of total returns.

The library as a center for students' learning and social life

An overall number of visitors of 1,009,167 in 2003 (+13%) make it clear that the library meets an almost insatiable need to CBS students. The flexibility of The Economics Library's opening hours 7 days a week (80 hours in total) as well as the high number of opening days around Christmas, Easter and other Danish holidays offer an attractive service for both full time and part-time students.

Among the primary improvements in 2003 are renovation of The Language Library, further furnishing of the readers' sofa corners and renovation of group rooms in Economics Library and replacement of reading lamps by all individual study seats in Economics Library.

Individualized services to researchers and students

As an element in individualized service to CBS researchers as well as an element in the library's general development of new services for CBS, two librarians are on a part-time secondment at the Department of Management, Politics and Philosophy. This goes on for two years on experimental basis in close cooperation with the department.

In cooperation with CBS Learning Lab the library has developed an online tuition program for CBS students. By using the program the individual student independently can learn how to get the best out of the library's resources for project or assignment writing.

Service for CBS Alumni is now a normal part of the library's services. As a special offer alumni can access a wide range of journal databases (EBSCO) for free. This offer was received well by alumni who downloaded about 900 articles in 2003.

Communication of CBS research

The library launched CBS expert database - Experts@CBS - in early 2003. The number of visitors was 45,000 in 2003 - a very satisfactory result obtained without any special marketing.

The library implemented a first version of an internet working papers archive in September. CBS working papers appears in full text in the Library OPAC and furthermore in different international databases.

Staff training and educational development

4 staff members are currently working on masters on CBS and the Royal School of Library and Information Science.

0. Indledning

Stor vækst i 'det elektroniske bibliotek', besøgende nr. 1.000.000 - og metro til begge biblioteker. 2003 blev et arbejdsår præget af en meget positiv og fremadrettet ånd.

2003 medførte et uventet generationsskifte i bibliotekets ledelse, og ændring i hovedrådets organisation medførte et nyt, om end ikke ukendt navn - Handelshøjskolens Bibliotek. Årsberetning 2003 markerer dermed afslutningen på perioden 1999-2003 hvor biblioteket og IT-Service var en fælles organisation.

Som et særligt afsnit indeholder denne beretning også afrapportering på CBS' udviklingskontrakt 2000-2003, se afsnit 2.

1. Service: Brugerrettede aktiviteter

Biblioteket har igen i 2003 øget sine aktiviteter, mest markant på e-benytelsen som er steget med 38% og en stigning i den samlede benyttelse (20,6%). Stigningen i udlån af fysiske materialer har været på 2,8% (=8.798).

Udlån/materialetype	2003	2002
Fysiske materialer	317.886	309.088
Elektroniske materialer i alt	728.886	528.058
- E-bøger	3.878	-
- E-tidsskrifter	341.875*	222.651
- E-aviser	272.223	218.083
- Øvrig e-benyttelse	110.913	87.324
Præsensbenyttelse	63.786	83.058
I alt (ekskl. fornyelser)	1.110.558	920.204

Tabel 1 (Kilde: Årsstatistik 2003, Tabel B1-B3) [*Tal fra enkelte databaser mangler pr. 29.1.]

- **Besøgende:** Med et samlet besøgstal på 1.009.167 personer (+13%), nåede biblioteket den noget magiske million besøgende fordelt med et månedligt gennemsnit på 73.916 på Økonomisk Bibliotek og 10.182 på Sprogbiblioteket. September toppede med 108.077 besøgende i Økonomisk Bibliotek.

I 2003 forøgede biblioteket antallet af åbne helligdage, men CBS' fraflytning af faciliteterne på Julius Thomsens Plads kan også være en faktor der har påvirket besøgstallet.

- **Udlån til eksterne brugere:** Væksten i udlån til folkebibliotekerne har taget et spring på 34% (=6.500) og for forskningsbibliotekernes vedkommende er udlånet forøget 10,5% (=1.094). Bibliotekets synlighed i bibliotek.dk og dette systems enkle bestillingsfunktion slår dermed meget kraftigt igennem.

1.2 Strategiopfyldelse - satsningsområder

1.2.1 Det elektroniske bibliotek

- Med fokus på en fortsat optimering af adgangen til og bredden af 'det elektroniske bibliotek' har biblioteket i 2003 udvidet med **11 nye databaser** fordelt på kategorierne internationale nyheder, litteratursøgning, skat, statistik, virksomhedsinformation, data fra verdensbanken og leksika.
- E-bogsdatabase 'ebrary' er bibliotekets første forsøg med eksponering af **e-bøger** via Bibliotekskatalogen. Ebrary blev lanceret i februar og CBS fik dermed adgang til ca. 20.000 fuldttekst bogtitler og muligheder som personlig 'boghyld', noteværktøjer mm.. Systemet er kommet godt fra start med knap 4.000 downloads i 2003.

- IT-afdeling for bibliotek og web har ved udgangen af 2003 færdigudviklet en **netbaseret adgang til cd-rom** produkter. Brugen af cd-rom databaser faldt i 2003, men med en netbaseret adgang er der basis for en bedre eksponering af kilderne fremover.
- Forbruget af **fuldtekst avisartikler** er steget 25% (stigning=54.140). Børsen Online er stadig den mest benyttede (148.616 downloadede artikler), men med 123.252 downloadede artikler nærmer InfoMedia sig - stigningen 2002-2003 udgør hele 55%.
- **'Søg & Find'**: I samarbejde med CBS Learning Lab har biblioteket udviklet et onlinebaseret undervisningsprogram til CBS-studerende, som uafhængigt af tid og sted, kan få adgang til en grundlæggende introduktion i benyttelse af bibliotekets ressourcer til projekter eller opgaveskrivning. 'Søg & Find' er ikke mindst relevant for de studerende på Åben Uddannelse og på de virtuelle undervisningsforløb.
- Mhp. på at forenkle adgangen til bibliotekets mange forlagsdatabaser har biblioteket lanceret CBS E-Journal Service (CBS EJS). Systemet fungerer bl.a. som en **portal til bibliotekets elektroniske tidsskrifter** på tværs af forlag og deres databaser. CBS EJS indeholder indholdsfortegnelser til næsten 9.000 tidsskrifter, og for ca. 2.600 af dem er der adgang til den fulde tekst fra de elektroniske tidsskrifter, som biblioteket i forvejen har indkøbt gennem forlagsaftaler.

'Det elektroniske bibliotek' er ikke længere en nyskabelse eller unikt for CBS, men med et fortsat drive i udviklingen af bibliotekets tilbud herindenfor og integration med eksisterende systemer udgør satsningsområdet et helt centralt element i CBS' servicetilbud og i rekruttering af forskere og studerende.

1.2.2 Individualiseret forsker- og studenterservice

- **Kontaktbibliotekarer i forskermiljøet**: I marts blev 2 bibliotekarer udstationeret på Institut for Ledelse, Politik og Filosofi. Det er et to-årigt forsøg (15 timer ugentlig), som sker i tæt samarbejde med instituttet og som led i bibliotekets udvikling af nye servicemodeller over for CBS.

Herudover er bibliotekets kontaktordning til øvrige institutter og centre blevet stabiliseret i 2003, hvilket bl.a. dokumenteres af en vækst på 10.5% i antallet af bestillinger modtaget via kontaktbibliotekarteamet. Antallet af individuelle kontaktbesøg er steget fra 34 besøg i 2002 til 55 i 2003.

- **'Aktuel litteratur'**: I efteråret blev lanceret en ny e-mail baseret service, som eksponerer bibliotekets nyanskaffelser inden for 80 emneområder. Den månedlige nyhedsmail, der erstatter de kvartårige accessionslister, har 375 abonnenter, som hver kan vælge mellem dansk eller engelsk nyhedsmail.
- Der er udviklet yderligere 2 **studiebiblioteker** (webbaserede pensumlister og internetressourceguides) i 2003, det samlede antal er hermed oppe på 11. De enkelte studiebiblioteker er målrettet til HA-uddannelserne, 2 cand.merc-linier, 3 MBA-uddannelser og 1 HD uddannelse.
- Service til **CBS Alumni** overgik til almindelig drift i 2003. Som en særlig service har alumni fået tilbud om gratis fjernadgang til EBSCO-databaserne, hvilket er blevet godt modtaget (900 downloadede artikler).

1.2.3 Biblioteket som læringsområde og socialt område

Som omtalt i det indledende afsnit har biblioteket igen i 2003 været særdeles velbesøgt, dog i en grad så de færreste nok kan forestille sig, at faciliteterne nu kan klare flere brugere. Periodisk kan der være så mange gruppearbejder i gang, at Økonomisk Bibliotek er for uroligt for den der ønsker at læse selvstændigt, men generelt er der plads til både grupper og dem som foretrækker 'stillekupé'. Flg. initiativer er taget i 2003:

- Bibliotekssalen på Sprogbiblioteket er blev malet og istandsat.
- På Økonomisk Bibliotek er etableret flere sofalæsepladser, grupperummene er blevet sat i stand og indrettet med nye indbyggede pc-arbejdspladser.
- Alle individuelle læsepladser på Økonomisk Bibliotek har fået monteret nye læselamper.

- Rengøringsniveauet har været nøje overvåget i 2003, men er fortsat ikke tilfredsstillende.

1.2.4 Forskningsformidling

Efter udviklingsarbejdet i 2002 blev højskolens nye tosprogede ekspertdatabase - Experts@CBS - lanceret sidst i januar 2003. Med knap 150 deltagere ved premieren blev projektets succeskriterium for deltagerantal opfyldt; succeskriteriet var sat til 100 deltagere. I årets løb har yderligere 12 tilmeldt sig basen, herunder flere nyansatte professorer.

Experts@CBS var et væsentligt skridt i CBS' indfrielse af universitetslovens ord om fokus på forskningsformidling; dette blev i øvrigt bemærket i ministerens tale ved CBS' årsfest i marts.

I efterårssemestret har basen gennemsnitligt haft 3.385 månedlige brugere på den danske version. Det samlede antal besøgende, 45.000, er meget tilfredsstillende opnået uden særlige markedsføringsinitiativer. Se brugsstatistik:

Måned	Dansk	Engelsk
Februar	1.738	565
Marts	3.078	1.146
April	2.074	1.401
Maj	2.003	899
Juni	1.574	450
Juli	1.744	1.283
August	1.293	863
September	3.357	2.450
Oktober	3.269	2.557
November	3.667	3.565
December	3.247	2.868
I alt	27.004	18.047
Samlet dansk/engelsk: 45.051		

Tabel 2 (Kilde: <http://roen.lib.cbs.dk:1099>)

Basen er den første af sin art i dansk sammenhæng, og både indhold og teknik har affødt positive henvendelser fra andre danske universiteter. Mht. til struktur og gennemskuelighed matcher basen lignende europæiske initiativer. Mht. navigation skiller Experts@CBS sig ud, da emneuniverset er meget markant eksponeret og tilgængeligt i både oversigtsform på åbningssiden, struktureret og alfabetisk indgang samt direkte personindgang.

Biblioteket har implementeret et internetbaseret working paper arkiv, som eksponerer CBS-forskeres papers via Bibliotekskatalogen og desuden i forskellige internationale working paper databaser.

Mhp. etablering af et officielt internetbaseret forskningsnyhedsbrev for CBS har styregruppen for CBS' vidensportal godkendt bibliotekets forslag til et nyt elektronisk nyhedsbrev. Forslaget bygger på bibliotekets arbejde med nyhedsbrevet BisLibNjuuz i de senere år. Forskningsbulletinen vil indgå som et væsentligt element i den vidensportal, der vil blive etableret på den nye CBS-Web.

1.2.5 Kompetenceudvikling

Som led i kvalificeret løsning af bibliotekets daglige opgaver og strategiske udvikling har bibliotekets efteruddannelsesudvalg i samarbejde med de enkelte afdelinger i 2003 formuleret nye kompetenceprofiler for enkelte funktioner og de øvrige er blevet revideret.

3 medarbejdere har påbegyndt masteruddannelse ved Danmarks Biblioteksskole i 2003, 1 medarbejder følger CBS' Master of Language Administration og en medarbejder blevet optaget på CBS' master i Knowledge Management, men uddannelsen blev aflyst i sidste øjeblik. Fremhæves bør også, at en medarbejder som et forsøg har gennemført et fjernundervisningsmodul i merkonomuddannelsen.

1.3 Kvalitet

1.3.1 Materialetilgængelighed

Igen i 2003 er tilgængeligheden af bibliotekets egne materialer forbedret; gnsn. ventetid på reserveret materiale faldt i 2003 til 13 dage (2002=15 dage). Set over en 5-årig periode er det et fald på 8 dage.

Indlån til CBS-studerende og ansatte er faldet med 605 enheder, uden at der kan peges på nogen særlig årsag. Samtidig er ventetiden på materialer fra andre biblioteker faldet.

	1999	2000	2001	2002	2003
Tidsskrifter	6	7	8	9	9
Bøger	10	10	8	11	9

Tabel 3: Indlån/ventetider (Kilde: Årsstatistik 2003, Tabel B10)

1.3.2 Tidsskrifter - fortsat flere e-tidsskrifter

Arbejdet med at substituere trykte tidsskrifter med tilsvarende elektroniske abonnementer er fortsat. I beretningsåret blev Børsens Ledelseshåndbøger erstattet af online-adgang og Verdensbankens publikationer modtages ikke længere i papirform, men findes i online version i World Bank e-Library.

Et stort internt projekt har været udskiftning af den primære leverandør (Delbanco) af udenlandske tidsskrifter til den engelske EBSCO, som delvis i løbet af året og ellers fra årsskiftet 2004 har overtaget ca. 270 udenlandske abonnementer på tidsskrifter, aviser, monografiserier og løsblade.

Overgangen til endnu flere e-tidsskrifter er fulgt op af tilbud til det videnskabelige personale om såkaldte e-mail 'alerts' med løbende overvågning af bestemte tidsskrifter eller emneprofiler. Cirkulation af trykte tidsskrifter omfatter i dag hovedsagelig ikke-engelske tidsskrifter (herunder dansksprogede) og foreningstidsskrifter.

1.3.3 Direkte brugerkvalitet

- Fra februar 2003 indlånede biblioteket ikke længere materiale fra storkøbenhavnske biblioteker til CBS-studerende. I samme forbindelse blev indført et gebyr på indlån af materialer fra udlandet. Disse ændringer i procedurerne har medført et fald på 42% i indlån til CBS-studerende, hvilket var tilsigtet pga. stram økonomi. Det vil ikke være utænkeligt, hvis dette medfører en negativ markering i en kommende brugerundersøgelse.
- Procestiden på nye bøger (tiden fra biblioteket modtager en bog til den står på hylden) var i 2003 5 dage mod 4 dage i 2002 (6 i 2001).
- Fra januar 2003 var det muligt at bruge bibliotekets selvbetjeningsautomater til både udlån, fornyelser og aflevering. Direkte brugere betjente sig selv svarende til 34,5 % af årets samlede udlån og 23,5 % af årets samlede afleveringer.
- I publikumsområderne på Økonomisk Bibliotek er der problemer med belysning (især kælderen) og varme. Sprogbiblioteket er generelt plaget af dårligt indeklima.
- I lighed med de senere år er bibliotekets hjemmeside blevet evalueret i det statslige initiativ 'Bedst på nettet' (IT- & Telestyrelsen). Det blev igen til 4 netkroner og hermed en 5. plads blandt 21 forskningsbiblioteker. I sammenligningen af de tre hovedkriterier - brugervenlighed, nytteværdi og åbenhed - blev www.cbs.dk/library nr. 1 på åbenhed.

1.4 Personale

1.4.1 Organisationsændringer og ny ledelse

Med virkning fra 1. oktober blev vicebiblioteksdirektør Leif Hansen, bibliotekets souschef siden 1992, udnævnt til viceuniversitetsdirektør for CBS. Pr. 28. oktober blev overbibliotekar ved Kunstakademiets Bibliotek René Steffensen udnævnt til vicebiblioteksdirektør med tiltrædelse 1.1.2004.

Ændringen i bibliotekets ledelse blev anledning til at flytte to af afdelingerne i IT-søjlen, ITS-Personalesupport og ITS-Undervisningssupport til højskolens fællesadministration (se også afsnit 3.0). ITS-Biblioteks- & Websupport overgik til en placering parallelt med bibliotekets 3 øvrige afdelinger, nu med navnet IT-afdeling for bibliotek og web.

Organisatorisk har 2003 i øvrigt været præget af stabilisering ovenpå de store organisationsændringer og afskedigelser i 2002, og arbejdet har været præget af en meget positiv og fremadrettet ånd.

Bibliotekets medarbejdere afholdt samlet 206 efteruddannelsesdage i 2003, som spænder over interne kurser i nye databaser til de fremhævede masteruddannelsesforløb (se 1.2.5) og studierejser.

Som led i bibliotekets indsats for det fysiske arbejdsmiljø blev hæve-sænke bord i 2003 standard for den enkelte medarbejders pc-arbejdsplads.

1.4.2 Personaleressourcer

Biblioteket anvendte i 2003 55,6 ÅV (2002=57,8).

1.5 Finansielle ressourcer

(Udgifter i mio. kr.)	1999	2000	2001	2002	2003
Samlede driftsudgifter	29,6	29,3	30,8	28,6	31,1*

* Væksten i driftsudgifter i 2003 skyldes en mindre stigning i bevilling og særligt anvendt opsparing i forbindelse med indretning af bibliotekssalen og personalearbejdspladser.

Michael Cotta-Schønberg, biblioteksdirektør
Handelshøjskolens Bibliotek

28. januar 2003

2. Opfyldelse af Udviklingskontrakt 2000-2003, afsnit Ø3

Generelle mål: Biblioteks- og IT-Service

Det er Handelshøjskolens mål: At videreføre den traditionelle biblioteksfunktion i kontraktperioden i det omfang det er nødvendigt af hensyn til brugerne, idet den forventes at blive mærkbart reduceret som følge af den stigende udnyttelse af IT-baserede informationssystemer. At sikre maksimal formidling og anvendelse af relevante elektroniske ressourcer - så vidt muligt med direkte adgang fra den enkelte brugers arbejdsplads.

Tillæg: 8. Videns- og udviklingsfunktioner

Mål: Opbygning af alment tilgængelige databaser med oplysninger om forskningspublikationer og andre faglige publikationer fra CBS' medarbejdere. Drift af et stort fagligt bibliotek, som er offentligt tilgængeligt for borgere og erhvervsliv også uden for almindelig arbejdstid (f.eks. om søndagen). Succeskriterium: at de vidensressourcer som udvikles ved Handelshøjskolen i København bliver gjort tilgængelige for erhvervsliv og andre interesserede.

2.1 Målopfyldelse

Inden for kontraktperioden er der ingen tegn på, at den traditionelle brug af biblioteket er reduceret. Det fysiske udlån stiger fortsat (2,8% fra 2002-2003), og da bibliotekets samlede besøgstal i 2003 rundede 1 million peger det på, at biblioteket opfylder et nærmest umætteligt behov som studiested og mødested for CBS-studerende og andre eksterne brugere.

80 timers ugentlig åbningstid og unik søndags- og helligdagsåbning: 3.387 besøgende i påskedagene 2003 taler sit eget tydelige sprog. Sammenlignet med de 11 øvrige store danske forskningsbiblioteker har Handelshøjskolens Bibliotek i hele kontraktperioden haft de længste åbningstider; 20 timer foran nærmeste danske forskningsbibliotek, 28 timer foran nærmeste storkøbenhavnske forskningsbibliotek.

Med den optimerede adgang til bl.a. at forny og reservere materialer over nettet (81% af alle fornyelser blev gjort over nettet i 2003) og fjernadgang til alle forlagstidsskriftsbaser er CBS-studerende og -ansatte reelt sikret døgnåben adgang til flertallet af bibliotekets elektroniske kilder; dog uden teknisk support kl. 16-08.

De internetbaserede 'forlagspakker' har i hele kontraktperioden kontinuerligt optimeret adgangen til primært internationale tidsskrifter, både mht. tid- og stedafhængig adgang, men også i forhold til det antal abonnementer bibliotekets økonomi kan bære. Satsningen på det elektroniske bibliotek sikrer et stort og varieret tilbud og øger samtidig tilgængeligheden.

En ny biblioteksbudgetteringsmodel for forskningsbibliotekerne er ikke vedtaget i kontraktperioden, men det fremlagte forslag peger på, at biblioteket med sin høje performance på alle foreslåede kriterier i et vist omfang kan forvente øgede bevillinger uanset hvilke budgetteringsprincipper der bliver besluttet i 2004.

Forskningsformidling

Siden 1999 har biblioteket registreret og tilgængeliggjort CBS' forskningspublikationer via den internetbaserede forskningsdatabase Research@CBS. Godt 80% af forskernes publikationer stilles umiddelbart til rådighed for offentligheden i biblioteket, de resterende er primært artikler og indlæg i fag- og dagblade samt radio/tv.

I 2003 har biblioteket implementeret 1. version af et internetbaseret working paper arkiv, som eksponerer CBS-forskeres papers via Bibliotekskatalogen og desuden i forskellige internationale working paper databaser.

Biblioteket lancerede højskolens nye tosprogede ekspertdatabase - Experts@CBS - først i 2003, og antallet af besøgende blev uden særlige markedsføringsinitiativer meget tilfredsstillende i basens første 11 måneder: ca. 45.000 brugere.

3. IT-Service: Beretning 2003

3.0 Indledning: IT-søjlen 1999-2003

IT-Services organisatoriske placering som en søjle i Handelshøjskolens Bibliotek & IT-Service siden 1999 blev ændret 1.oktober. I forbindelse med vicebiblioteksdirektørens overgang til stillingen som viceuniversitetsdirektør blev ITS-Personalesupport og ITS-Undervisningssupport flyttet til højskolens fællesadministration med direkte reference til universitetsdirektøren; ITS-Biblioteks- & Websupport overgik til en placering parallelt med bibliotekets 3 øvrige afdelinger, nu med navnet IT-afdeling for bibliotek og web.

De organisatoriske omlægninger medførte ikke ændringer i sammensætningen af afdelingernes serviceydelser, dog refererer IT-afdelingen for bibliotek og web i en overgangsperiode til viceuniversitetsdirektøren hvad angår indholdsdelen af CBS-Web. Hermed var strukturen for it-opgaveløsning på CBS status quo i 2003, jf. Konsistoriums beslutning ved budgetbehandlingerne i 2002.

Brugerdialog

IT-Service har været meget tilfreds med kontakten til højskolens forskellige miljøer via brugerfora og IT-Udvalget; det har været en stor fordel at have udvalgene som ambassadører og stillingtagende rådgivere. Opprioriteringen af it-sikkerheden i form af it-sikkerhedsorganisationen er et væsentligt resultat af IT-Udvalgets engagement, ligeledes det forberedende arbejde til en ny it-strategi, hvor både studenter- og personalerepræsentanter har ydet en vigtig indsats. IT-Udvalgets medlemmer pointerede på det afsluttende møde, at brugerdialogen fremover bør fokusere på strategiske spørgsmål, og at der bør indføres en skellen imellem it-sager af teknisk, kommunikativ og administrativ karakter.

Status på 5 års arbejde

Med et blik på den forløbne 5-årige periode er det væsentligt at pege på, at IT-Service har professionaliseret sin service vha. ydelseskataloger, firewall/virus/spamfiltrering, bedre redundans og krisehåndtering. Samtidig løses flere opgaver via helpdesken, flere pc'er er kommet under support, åbningstiderne er blevet udvidet og de studerendes it-vejledere får flere henvendelser. Alt sammen for samme midler. Fremhæves bør også ITS' store indsats i forbindelse med indflytning på Solbjerg Plads i 1999/2000.

Afdelingernes ydelseskataloger er et nyt bud på servicedeclarering for administrative serviceenheder på CBS. Ydelseskatalogerne er et instrument, som kan anvendes til sagsprioritering, afstemning af brugernes forventninger, synliggørelse af afdelingens opgavesammensætning og som ved regelmæssig revision i dialog med brugerne kan udvikles til et godt arbejds- og serviceredskab.

Endelig er det vigtigt at understrege, at det organisatoriske fællesskab mellem de 3 IT-afdelinger har medført vigtig erfaringsudveksling, tværgående løsninger og dialog vdr. bl.a. it-sikkerhed, servere og drift af e-mailsystemet.

3.1 IT-Service Personalesupport

I 2003 blev supporten af CBS' personale optimeret vha. en udvidelse af supporterstaben og en omfordeling af supporterne dækning af institutter og afdelinger. På it-sikkerhedsområdet blev året præget af flere trusler og bedre sikring.

3.1.1 Større opgaver gennemført i forbindelse med direkte service

- Supporten af Windows 95/98 stoppede helt i sommeren 2003, hvorefter kun Windows 2000 og XP er under support.
- **Trådløst net** blev videreudbygning, dog ikke som forventet i mødelokaler. Alle kendte trådløse net blev sikret med brugerlogin og password.
- **Ny fællesserver** for 10 institutter/afdelinger, hvilket bl.a. inkluderer centraliseret backup.

- Første trin af implementering af **passwordpolitik** på mail- og kalenderserverne blev gennemført: en test af originale passwords og krav til skift.
- Følgende **nye teknologier** kom med under support: NTFS (filsystem), PDA (håndholdte: Palm/iPaq), Netscape 7.1 (browser/mail), IM (synkron kommunikation, MSN messenger).
- **Ydelseskataloget** fra sommeren 2000 blev revideret. Der blev skabt overensstemmelse mellem ydelseskatalogets og helpdesksystemets kategoriseringer af prioriteter/responstider.
- Det samlede **helpdesk/it-styringssystem blev udbygget** med webfaciliteter for supporterne og superbrugerne; dvs. forbedrede mulighederne for at overskue og styre supportsagerne.
- Etablering af **netværk** i den ny bygning **Howitzvej 11-13**.
- Etablering af **forbedret spamfiltrering** og **ekstern virusfiltrering** samt forsimpling af antivirusinstallation på hjemmepc'er

3.2 IT-Service Undervisningssupport

2003 blev positivt kendetegnet ved et teknologispring på studenterpce' (Windows XP) og forbedret sikkerheds- og rettighedsstyring. På negativsiden var den midlertidige mangler på pc-lokaler pga. fraflytningen af Julius Thomsens Plads.

3.2.1 Større opgaver gennemført i forbindelse med direkte service:

- Pc'erne i pc-lokalerne og til undervisningen blev opgraderet fra Windows 98 til **Windows XP**. Ud over at udstyret dermed kom à jour, var skiftet en markant forbedring af **sikkerheden mod virus** og mod brugernes u hensigtsmæssige (bevidst såvel som ubevidst) installation af usikre programmer.
- **Internetbaseret** adgang til de studerendes **netværksdrev** blev etableret.
- **Ydelseskataloget** fra sommeren 2000 blev tilpasset til den aktuelle servicesituation. Som noget nyt er inkluderet drift og service af SiteScape og service i forbindelse med konferencer og særarrangementer på CBS.
- Afdelingen anskaffede internetbaseret **videokonferenceudstyr**.
- I slutningen af året indledtes et større arbejde med at renovere og modernisere **tolkelokalerne** på Dalgas Have.
- Der blev etableret et særskilt **eksamensserver** til udlevering af eksamensopgaver.
- Det **trådløse net** på Solbjerg Plads og Dalgas Have blev udvidet og officielt etableret som en service for (primært) de studerende.
- Afdelingen assisterede ved en række store **konferencer**, Case Competition og sommerskoler.
- Afdelingen overtog ansvaret for drift af højskolens **informationsskærmes** hardware.
- **2 nye pc-lokaler** blev etableret på Solbjerg Plads som delvis aflastning for de fraflyttede faciliteter på Julius Thomsens Plads.

3.3 IT-Service Biblioteks- & Websupport / IT-afdeling for bibliotek og web

Afdelingen har i 2003 konsolideret sit arbejde med stabilisering af centrale systemer, primært i form af usynlige back office aktiviteter, men synlige i form af meget høje 'opetider' for slutbrugerne af de forskellige systemer.

Projektet med etablering af ny CBS-Web har beslaglagt mange ressourcer i 2003 og har været uforudset omfattende og kompliceret.

3.3.1 Større opgaver gennemført i forbindelse med direkte service:

- Etablering af **ny downloadmulighed** i publikumsområderne; lånerne kan nu downloade filer til cd-rom, smart card og USB-medie.
- Udvalgte pc-arbejdspladser i begge biblioteker er forberedt til multimedia.
- Drift af samtlige publikumspc'er foregår nu via server og ikke via denne enkelte pc.
- Udvikling af 1. fase af et **e-arkiveringssystem** til **CBS Working Papers**. Systemet er integreret med Bibliotekskatalogen og inkluderer pligtaflevering til Det kongelige Bibliotek og overførelse af papers til diverse internationale Working Papers-arkiver.
- Udvikling af et nyt system til **netbaseret** adgang til **cd-rom** baserede kilder.
- Til CBS-Web er valgt nyt (databasebaseret) **content management system** og leverandør. Der er opbygget driftplatform og det tekniske system er implementeret. Sideløbende hermed er der fastlagt struktur for den nye site (i dialog med alle berørte enheder på CBS) i samarbejde med biblioteket, dette gælder også design af grænseflade. Implementering af systemet overfor de almindelige brugere afventer.
- I forbindelse med strukturering af den nye website er planlagt **overflytning af delsites** som i det fremtidige informationsunivers hører logisk hjemme bl.a. på e-Campus, CBS inside, SiteScape m.v.)
- Afdelingen udviklede i 2002-2003 et **konferencestyresystem** til EGOS (European Group for Organizational Studies). Rekvirenten har generelt været meget positiv.

3.4 Kvalitet

Der er ikke gennemført tværgående brugerundersøgelser eller evalueringer i 2003.

Hos ITS-Personalesupport har i 2003 haft fokus på anvendelsen af helpdesksystemet. Det har resulteret i en vækst på 67% i antallet af registrerede sager (2002=2.293, 2003=3.384) i helpdesken, og selv om der kun er et svagt grundlag for at beregne f.eks. den præcise sagstid, så giver den centraliserede registrering et bedre grundlag for fordeling af sager mellem supportere og prioritering af sager.

ITS-Undervisningssupport har med udgangen af 2003 etableret internetbaseret adgang til alle e-studenterservices, senest netværksadgang.

Fraregnet 'det store strømsvigt' i september 2003 har Biblioteks- & Websupport haft meget fine opetider i 2003: på CBS-Web er registreret 1 driftsvigt (5 min.), på CBS inside 2 driftsvigt (25 min.), på bibliotekssystemet 1 driftsvigt (40 min.), SunRay 2 driftsvigt (125 min.)

I serverrummet på Solbjerg Plads blev forsyningen af strøm til serverne forbedret, og der blev etableret automatisk brandslukningsanlæg. Udstyret og rutinerne til back-up og reetablering af data fra serverne blev forbedret.

3.5 IT-Udvalg og -fora

Der har været afholdt 2 møder i IT-Udvalget, 2 møder i IT-Forum for Personalesupport, 2 møder i IT-Forum for Undervisningssupport og 2 i IT-Forum for CBS-Web.

IT-Service vurderer, at kommunikationen har været 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 har været svingende, desværre mest i Forum for Undervisningssupport, men det er lykkedes at etablere en meget nyttig dialog med 4 dæk-studerende i forbindelse med arbejdet med CBS-Web, særligt vdr. designfasen.

3.6 Personale

- Alle afdelinger har gennemført medarbejderudviklingssamtaler, og forløbet har været godt.
- ITS-Personalesupport er blevet udvidet med en medarbejder (3/4 stilling) fra ITSu.
- ITS-Undervisningssupport har ansat en ny medarbejder jf. forrige punkt.
- ITS-Biblioteks- & Websupport har udskiftet intranetredaktøren. Inden det nye ansættelsesforhold faldt på plads havde man en vikar i 3 måneder. Vikaren udnyttes nu godt i en timelønsansættelse. Hele året har der været tilkøbt en projektmedarbejder.

3.7 Personaleressourcer

IT-Service anvendte i 2003 35 ÅV (ekskl. studenter) inkl. ITS-Biblioteks- & Websupport (2002=34). Hertil kommer stabs- og personaleadministrativ bistand fra biblioteket i hele 2003.

3.8 Finansielle ressourcer

Udgifter (mio. kr.)*	2003	2002	2001	2000	1999
Samlede driftsressourcer	20.501.000	21.525.000	17.932.000	17.840.000	14.359.000
Personaleressourcer	12.078.000	11.596.000	10.691.000	10.048.000	9.126.000
Øvrige	8.423.000	9.929.000	7.241.000	7.792.000	5.233.000

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

Leif Hansen, tidl. vicebiblioteksdirektør
Handelshøjskolens Bibliotek & IT-Service

28. januar 2004