

Beretning 2004 / Annual Report 2004

Handelshøjskolens Bibliotek / CBS Library



© Tao Lytzen - Copenhagen Business School, 2004

Indhold

Executive Summary (på dansk)	2
Executive Summary (in English)	3
1. Bibliotekets aktiviteter i 2004	4
1.1 Brugerbenyttelse	4
1.1.2 Serviceændringer	4
1.2 Strategiopfyldelse - satsningsområder	5
1.2.1 Det elektroniske bibliotek	5
1.2.2 Individualiseret forsker- og studenterkontakt	6
1.2.3 Biblioteket som læringsområde og socialt område	7
1.2.4 Forskningsformidling.....	8
1.2.5 Kompetenceudvikling.....	8
1.3 Direkte bruger kvalitet.....	9
1.4 Personale	9
1.4.2 Personaleressourcer.....	9
1.5 Finansielle ressourcer.....	10

Executive summary

Samlet set er brugernes benyttelse af biblioteket steget med 18% i 2004 på baggrund af en kraftig stigning i benyttelsen af elektroniske materialer. Brugerne har benyttet bibliotekets samlede tilbud af elektroniske materialer svarende til en aktivitetsforøgelse på 27%.

Benyttelsen af bibliotekets fysiske materialer er faldet 4% fra 2003 til 2004, udramatisk, men dog en tydelig tendens i retning af et ændret forbrugsmønster.

Antallet af **besøgende** i biblioteket stiger fortsat; det samlede besøgstal var i 2004 1.071.282, hvilket svarer til en forøgelse på 5% i forhold til 2003. Der er dog ingen tvivl om, at faciliteterne ikke kan rumme yderligere i højsæsonen, og at særligt CBS' egne studerende oplever situationen 'Alt optaget' for ofte. Den hyppigste grund til utilfredshed i årets brugerundersøgelse var netop manglende læsepladser. Der var flotte karakterer til biblioteket i Politikens anmeldelse af studiefaciliteter i efteråret. De lange åbningstider og de moderne faciliteter trækker, men der er en bagside på medaljen - CBS' egne studerende føler sig trængt.

I brugerundersøgelsen var de studerende især meget tilfredse med studiemiljøet og de trykte og elektroniske ressourcer biblioteket stiller til rådighed. Andelen af tilfredse eller meget tilfredse brugere var 75%, men dog lavere end de 80% der er bibliotekets målsætning.

På baggrund af bl.a. studenterønsker udvidede biblioteket **åbningstiderne** på Økonomisk Bibliotek endnu engang i 2004; på hverdage til kl. 22, og i weekender og forårets helligdage ligeledes til kl. 22. Udvidelsen svarer til 14 timer pr. uge.

Pr. 1. september gik biblioteket over til **obligatorisk lånerselvbetjening** for både udlån, aflevering og afhentning af reservationer. Selvbetjente udlån og fornyelser udgjorde i 2004: 163.479, svarende til en stigning på 43% i forhold til året før. Væksten i antallet af selvbetjente afleveringer var på 54% (2003: 64.790, 2004: 139.547).

'**Det elektroniske bibliotek**' er blevet en selvfølgelighed for brugerne. Benyttelsen af e-bøger er steget 71%, benyttelsen af e-avisartikler er steget 40%, og brugerne har øget antallet af downloadede e-tidsskriftsartikler med 23%.

Med lancering af en **ny hjemmeside** til biblioteket er der etableret en portallignende indgang for bibliotekets primære brugergrupper.

Bibliotekets websekretariat, som står for **CBS' samlede webaktiviteter**, har i 2004 været centrum for de uhyre omfattende omlægningsaktiviteter, der har ligget bag lanceringen af en ny website til CBS.

I april 2004 underskrev biblioteket en hensigtserklæring med firmaet Axiell mhp. at fungere som udviklingspartner for et **nyt bibliotekssystem** - BOOK-IT. CBS' bibliotek er hermed modelbibliotek for firmaets produkter til fremtidens forskningsbibliotek.

Biblioteket har evalueret et 2-årigt forsøg, hvor man fast har dækket en ugentlig 15 timers service hos Institut for Ledelse, Politik og Filosofi. Forsøget med denne **ny servicemodel** var vellykket og pegede på bl.a. undervisning af ph.d.'eres informationsadfærd som et vigtigt indsatsområde.

Under overskriften 'Informationskompetence' har biblioteket påbegyndt et projekt med målrettet undervisning til forskellige studieniveauer i tæt samarbejde med de enkelte studier.

Med åbning af en **videnportal** på CBS-Web har biblioteket koordineret sine forskningsformidlende aktiviteter og ydet en stor indsats for synliggørelsen af CBS' forskning. En velbesøgt ekspertbase (Experts@CBS) og en ny forskningsbulletin til CBS (Insights@CBS) er de mest markante elementer heri.

Executive Summary - in English

Overall use of the library has increased by 18% in 2004 due to a strong growth in the use of electronic materials. There has been a 27% increase in activity with regard to the electronic materials available. Use of the library's printed materials decreased by 4% from 2003 to 2004, while undramatic, represents an unmistakable tendency toward a change in user habits.

The **number of visitors** continues to rise. In 2004, the total number visits reached 1,071.282, an increase of 5% compared to last year's figures. There is no doubt, however, that the facilities cannot handle more people during high season and that especially students at CBS too often experience that no seating is available. The most frequent reason for dissatisfaction expressed in this year's user survey was precisely the lack of study places in the library. In the fall, the newspaper *Politiken* gave the library high marks for its study facilities. Long opening hours and modern facilities attract people, but the down side is that CBS' own students are hard-pressed.

In the **user survey**, CBS students especially expressed satisfaction with the study environment in the library, as well as with the extent of the printed and electronic materials the library offers. The number of satisfied or very satisfied users was 75%, which, nonetheless, was lower than the library's goal of 80% satisfaction.

Based on student requests, **opening hours** in the Economics Library were extended once again in 2004: on weekdays till 10 p.m., as well as on weekends and during the spring holidays until 10 p.m. The longer opening hours mean that the library is open 14 hours more per week.

On September first, the library changed to compulsory **self-service** for lending, renewals, returns and retrieval of reserved materials. In 2004, self-service lending and renewals had a circulation of 163,479, corresponding to an increase of 43% compared to last year's figures. There was a 54% growth in the number of self-service returns (2003: 64,790 / 2004: 139,547).

'**The electronic library**' has become a matter course for users. The use of e-books has increased by 71%; e-newspaper articles by 40%, and the number of downloaded e-articles has risen by 23%.

By launching a **new homepage**, the library has established portal-like access for the library's primary user groups.

In 2004 the library's Web secretariat, which is in charge of CBS' Web activities, has been in charge of the very extensive renewal involved in launching the **new CBS homepage**.

In April 2004 the library signed a letter of intent with the Swedish company Axiell, who will act as a development partner for a **new library system**, BOOK-IT, making the CBS Library a model for the company's products for research libraries of the future.

The library evaluated a two-year experiment in which the Department of Management, Politics and Philosophy had 15 hours of librarian assistance per week at the department. This experiment on **new service models** was successful and indicated that courses on information retrieval skills for PhD students is an important area where action needs to be taken.

The library has begun a project entitled '**Information Competencies**', which aims at offering instruction at different levels of study in close co-operation with individual programs.

By opening a **knowledge portal** on CBS' website, the library has coordinated its research communication activities, greatly contributing to the visibility of CBS' research. A well-visited expert database (Experts@CBS) and a new research bulletin (Insights@CBS) are the most significant aspects of the portal.

1. Bibliotekets aktiviteter i 2004

1.1 Brugerbenyttelse

Samlet set er brugernes benyttelse af biblioteket steget med 18% i 2004 på baggrund af en kraftig stigning i benyttelsen af elektroniske materialer. Brugere har benyttet bibliotekets samlede tilbud af elektroniske materialer svarende til en aktivitetsforøgelse på 27%.

Benyttelsen af bibliotekets fysiske materialer er faldet 4% fra 2003 til 2004; fra 381.672 udlån (2003-niveau) til 366.380 i 2004. Den fysiske benyttelse toppede i 2002 med 392.146 udlån, svarende til et fald i benyttelsen i perioden 2002-2004 på 6%. Den negative udvikling i brugernes benyttelse af fysiske materialer er ikke dramatisk, men angiver dog en tydelig tendens i retning af et ændret forbrugsmønster.

Udlån/materialetype	2004	2003
Fysiske materialer	366.380	381.672
Elektroniske materialer i alt	1.014.284	742.012
- E-bøger	31.456	3.878
- E-tidsskrifter	455.919	349.858
- E-aviser	454.046	272.223
- Øvrig e-benyttelse	72.863	110.913
I alt (ekskl. fornyelser)	1.380.664	1.123.684

Tabel 1. Kilde: Årsstatistik 2004 B1 og B2

Det ændrede forbrugsmønster slår tydeligst igennem på lån af tidsskrifter: CBS-ansattes benyttelse af trykte tidsskrifter er faldet 14% fra 2003 til 2004, og CBS-studerendes benyttelse af trykte tidsskrifter er faldet hele 26%.

Besøgende

Det samlede besøgstal var i 2004 1.071.282, hvilket svarer til en forøgelse på 5% i forhold til 2003. Set over en 5-års periode er besøgstallet forøget med 65% (2000: 369.304). Størst aktivitet var der i Økonomisk Bibliotek med 114.919 besøgende i november. I Sprogbiblioteket var marts den mest hektiske måned med 14.255 besøgende, det samlede antal besøgende på Sprogbiblioteket er dog faldet 10%.

1.1.2 Serviceændringer

Åbningstider

På baggrund af bl.a. en studenterhøring på de CBS-studerendes portal e-Campus besluttede biblioteket at udvide åbningstiderne på Økonomisk Bibliotek endnu et stort nøk opad fra 1. september; på hverdage til kl. 22, og i weekender og forårets helligdage ligeledes til kl. 22. Udvidelsen svarer til 14 timer pr. uge. På ugentlig basis er biblioteket hermed åbent henholdsvis 94 timer på Økonomisk Bibliotek og 44 timer på Sprogbiblioteket.

Isoleret set er brugen af biblioteket overordentligt intens og imponerende. Der er dog ingen tvivl om, at særligt faciliteterne på Økonomisk Bibliotek ikke kan rumme yderligere i højsæsonen, og at særligt CBS' egne studerende oplever situationen 'Alt optaget' for ofte. Dette afspejles også i efterårets brugerundersøgelse som omtales i afsnit 1.2.3.

På baggrund af dels brugerundersøgelsen og dels en stikprøve om biblioteksvaner hos de direkte brugere blev der i 2004 indhentet tilbud på forskellige modeller til genindretning af Økonomisk Bibliotek mhp. at skabe flere stillelæsepladser til CBS' egne studerende.

Udlån til eksterne brugere

Der er fortsat vækst i antallet af udlån til andre biblioteker, dog mindre markant end året før. Stigningen er på 5% (25% fra 2002 til 2003), svarende til ekstra 2.172 enheder, og det kan sandsynligvis fortsat tilskrives den synlige eksponering i det nationale system bibliotek.dk og den tilknyttede velfungerende bestillingsfacilitet.

Selvbetjening

Pr. 1. september overgik biblioteket til obligatorisk lånerselvbetjening for både udlån, aflevering og afhentning af reservationer.

I en længere periode har brugerne kunne vælge mellem selvbetjening eller betjening hos personalet i skranken. Den obligatoriske selvbetjening har flyttet belastningen ganske væsentligt: Selvbetjente udlån og fornyelser udgjorde i 2003: 93.918 og i 2004: 163.479, svarende til en stigning på 43%. Væksten i antallet af selvbetjente afleveringer har været på 54% (2003: 64.790, 2004: 139.547).

Helt nyt for brugerne har det været selv at skulle udtage reservationer fra reservationshylder. Indkøringen af dette har ikke været helt gnidningsfrit, proceduren vil derfor være under observation i 2005.

Indlån til CBS-studerende

Biblioteket genoptog medio 2004 indlån fra storkøbenhavnske biblioteker til CBS-studerende. I hele 2003 var der lukket for denne service af ressourcemæssige årsager.

1.2 Strategiopfyldelse - satsningsområder

1.2.1 Det elektroniske bibliotek

Det elektroniske bibliotek er som en fremtidsrettet arbejdstitel ved at være passé for bibliotekets aktiviteter. Nye biblioteksbrugere efterspørger automatisk de elektroniske services og skal ikke som for blot få år siden først have åbnet øjnene for dette univers. Det er dog væsentligt at fremhæve flg.:

- Væksten i benyttelsen af **e-bøger** har været markant: 71%, svarende til en stigning fra 9.018 downloads i 2003 til 31.456 i 2004.
- Benyttelsen af **e-avisartikler** er steget 40%, svarende til en stigning fra 272.223 downloads i 2003 til 454.046 i 2004.
- Brugere har øget antallet af downloadede **e-tidsskriftsartikler** med 23%, svarende til en stigning fra 349.858 i 2003 til 455.919 i 2004.
- Der blev udvidet med 4 **nye databaseprodukter** i 2004, European Taxation Database, Taxation of Investment Income, Handbook of Pragmatics og McGraw-Hill AccessScience.
- **Fjernadgang** til elektroniske ressourcer (finansieret via fælles licens med øvrige danske forskningsbiblioteker) er fortsat en stor succes blandt CBS-studerende og -ansatte, som har fjernadgang til alle forlagsdatabaser og til de fleste databaser.
- Downloads fra bibliotekets **working paper server** (se også 1.2.4) er kommet godt fra start (ny service fra 1.9.2003). Pr. 31.12.2004 er de 920 working papers i basen blevet downloadet godt 15.000 gange. Udover tilgængelighed i CBS' videnportal og i Bibliotekskatalogen eksponeres CBS' working papers i den globalt dækkende database Oaister.org.
- Med lancering af en **ny hjemmeside** til biblioteket (i forbindelse med det samlede webprojekt for CBS) er der etableret en portallignende indgang for bibliotekets primære brugergrupper. Navigationen på hjemmesiden er desuden gennemført således, at brugerne altid har synlig adgang til det samlede informationssøgningsunivers. Hjemmesiden fik 4 netkroner i kategorien forskningsbiblioteker i 'Bedst på nettets' tilbagevendende evaluering af offentlige hjemmesider, svarende til en tredjeplads.

- Det e-baserede brugerundervisningsprogram 'Søg & Find' er blevet besøgt 8.712 gange i 2004. Produktet som blev lanceret i 2003, er blevet ajourført jf. omlægning af bibliotekets hjemmeside.
- Der er etableret e-bestilling af 'Bestil en bibliotekar' på hjemmesiden og på e-Campus (to forskellige tekniske løsninger).

Biblioteket varetager drift og udvikling af **CBS' samlede webaktiviteter** og intranet, og har således været centrum for de uhyre omfattende omlægningsaktiviteter, der har ligget bag lanceringen af en ny website til CBS i 2004. Fra januar 2004 begyndte websekretariatet opbygningen af det nye (open source) content management system på baggrund af de forberedelser i forhold til systemvalg, struktur og layout, der blev udført i 2002-2003. Lanceringen af den nye website blev meget forsinket i forhold til den oprindelige plan, men de øverste niveauer/første 5 hovedafsnit blev sendt i luften i forbindelse med CBS' årsfest 2004, d. 19. marts. Både den centrale og decentrale indsats i forbindelse med omlægningen har været ekstraordinær omfattende, men med udgangen af 2004 er der tegn på, at den samlede omlægningsproces kan være afsluttet i 1. kvartal af 2005.

Ultimo 2004 er ansvaret for CBS-Web tilbageført til biblioteket fra den midlertidige placering hos viceuniversitetsdirektøren, og der er etableret en styregruppe for webaktiviteterne, som består af kommunikationschef, viceuniversitetsdirektør, vicebiblioteksdirektør og websekretariatets afdelingsleder som tilfornet. Desuden er etableret en koordinationsgruppe som består af repræsentanter for CBS' primære webinteressenter.

I 2004 er organiseringen af CBS-Web og intranet blevet revurderet, og det blev besluttet, at denne fortsat ligger hos biblioteket, og dermed fortsat også sekretariatsfunktionen. Biblioteket afholder udgifterne, men med mulighed for centralt at søge om tilskud til udviklingsaktiviteter.

Driften af **intranettet** har været stabil i 2004 og har ikke omfattet udviklingsaktiviteter.

I april 2004 underskrev biblioteket en hensigtserklæring med firmaet Axiell mhp. at fungere som udviklingspartner for bibliotekssystemet BOOK-IT. Handelshøjskolens Bibliotek er hermed modelbibliotek for firmaets produkter til fremtidens forskningsbibliotek. I løbet af 2004 har en stor del af personalet været involveret i systemevaluering og kravspecifikation til det **nye bibliotekssystem**, som skal løfte både den brugerrettede grænseflade og den samlede administration af accession, låneraktiviteter mm. på niveau med det nuværende og desuden rumme plads til fremtidsrettede udviklingsperspektiver.

1.2.2 Individualiseret forsker- og studenterkontakt

Bibliotekets kontaktbibliotekarteam og studiekontakt varetager den primære service overfor CBS' ansatte og studerende. 18 medarbejdere står for den direkte kontakt til forskningsmiljøer og studier og løser bl.a. opgaver som bestillinger, dokumentationsopgaver og undervisning i brug af bibliotekets ressourcer.

Udover de rutinemæssige opgaver som bestilling og verifikation blev der i 2004 afholdt 44 individuelle kontaktbesøg og 14 gruppebesøg med i alt 177 VIP-deltagere, hvilket er en stigning på 33% i forhold til 2003. I disse tal indgår ikke aktiviteter fra det forsøg der beskrives i det følgende.

Forsøg med nye servicemodeller

Siden marts 2003 har to bibliotekarer som led i et 2-årigt forsøg fast dækket en ugentlig 15 timers vagt hos Institut for Ledelse, Politik og Filosofi (LPF). Forsøget sker i tæt samarbejde med LPF, og ved midtvejsevalueringen i marts 2004 var der i det afholdte fokusgruppeinterview en entydig positiv opbakning til projektet. Evalueringen resulterede i udpegningsområder:

- Ph.d.-studerende: alle nyansatte ph.d.'ere får introduktion til biblioteksservices
- Publicering: assistance i forbindelse med et LPF-projekt om opbygning af publiceringskompetencer

- Undervisning: vejledning af undervisere i opbygning af pensumlistor på elektroniske fora (SiteScape o.lign.)

Desuden er de to bibliotekarer blev knyttet til instituttets fem forskningsgrupper mhp. at indgå i deres gruppemøder og assistere VIP'ernes informationsbehov, når de opstår. I november blev det besluttet at fortsætte servicen overfor LPF efter projektperiodens afslutning. Servicen vil blive redefineret i forbindelse med LPF's flytning til Porcelænsghaven.

Yngre forskeres litteraturbehov

Som et led i bestræbelserne på at forbedre servicen overfor en central gruppe af bibliotekets brugere har biblioteket undersøgt et udsnit af de yngre CBS-forskere holdninger til og adfærd i forbindelse med litteraturbehov, litteratursøgning og biblioteksbenyttelse.

De yngre forskere er kendetegnet ved, at de udgør en stor (stigende) gruppe af det videnskabelige personale, der samtidig er flittige brugere af litteratur i deres faglige udvikling.

Gennem interview og samtale med forskerne er det blevet tydeligt, at litteratursøgning er en proces. En proces, hvor forskernes eget projekt bliver stadig mere præciseret, og hvor forskerne får stadig større kendskab til litteratur, litteratursøgning og databaser.

Studiekontakt og brugerundervisning

Henimod årsskiftet er kontaktbibliotekarfunktionen ved at blive integreret i studiehjemmesiderne på e-Campus. Denne eksponering kan biblioteket ikke ønske bedre; en fast plads i alle studiers hjemmesidemenu. De såkaldte studiebiblioteker (pensumlistor, litteraturvejledning mm.) er blevet overflyttet til bibliotekets del af e-Campus. Desuden påbegyndte biblioteket i november udsendelsen af en ugentlig tosproget biblioteksnyhed målrettet til de studerende på e-Campus' øverste nyhedsniveau.

- 'Bestil en bibliotekar' er en ny service der blev lanceret i januar 2004, hvor studerende enkeltvis eller i grupper kan rekvirere individuel vejledning i 1-1½ time. 54 grupper af studerende, primært på hovedopgaveniveau, har benyttet sig af dette tilbud. De studerendes udbytte af vejledningen er endnu ikke blevet evalueret.
- Biblioteket har i 2004 ydet en særlig indsats over for executive-uddannelserne og HD 1. del, som har modtaget aften- og weekendundervisning.
- Biblioteket har i 2004 afholdt undervisningsforløb for 15 hold svarende til knap 2.000 studerende. I forbindelse med et hovedopgaveseminar har knapt 700 studerende modtaget biblioteksundervisning.
- Under overskriften 'Informationskompetence' har biblioteket påbegyndt et projekt med målrettet undervisning til forskellige studieniveauer i tæt samarbejde med de enkelte studier. Projektet ledes af bibliotekets undervisningskoordinator.
- Der har været afholdt forsøg med 'drop-in' undervisning i efterårssemestret, men interessen blandt brugerne var ikke tilstrækkelig til, at det vil blive udbudt igen.

1.2.3 Biblioteket som læringsområde og socialt område

Under overskriften 'Læsesalene boomer af studerende' var der flotte karakterer til biblioteket i dagbladet Politikens anmeldelse af studiefaciliteter i Storkøbenhavn 31. oktober. De lange åbningstider og de moderne faciliteter trækker, men som det fremgår i afsnit 1.2 er det en medalje med bagside – CBS' egne studerende føler sig trængt.

I den elektronisk baserede brugerundersøgelse, som blev annonceret på de CBS-studerendes e-Campus, var den hyppigste grund til utilfredshed netop manglende læsepladser. En typisk, småbitter, kommentar i undersøgelsen var: "*Jeg ser studerende med biologibøger, geografibøger og alle mulige andre studieretninger der i hvert fald ikke bliver udbudt af CBS*".

En anden markant utilfredshed handler om støjniveauet i biblioteket. Små 3.000 daglige besøgende i Økonomisk Bibliotek færdes naturligvis ikke lydløst på de fire etager, biblioteket har derfor taget initiativ til at flytte en del gruppelæsepladser ned i kælderens, hvor støjen generelt er mindre.

En afhjælpning af problemet er på handlingsplanen for 2005. Der vil ikke blive tale om at udelukke eksterne studerende fra at benytte læsepladser, men muligheden for at etablere et læseområde forbeholdt CBS-studerende vil blive undersøgt.

På positivsiden i brugerundersøgelsen er, at de studerende er meget tilfredse med studiemiljøet og de trykte og elektroniske ressourcer biblioteket stiller til rådighed. Andelen af tilfredse eller meget tilfredse brugere var 75%, hvilket svarer til resultatet af den forrige undersøgelse, men dog lavere end de 80% der er bibliotekets målsætning.

I 2004 er antallet af taskeskabe forøget til 110 skabe inkl. reservationsmulighed i bibliotekskatalogen. Alle brugere kan låne 1-dags skabe, CBS-studerende kan låne 1-månedes skabe.

1.2.4 Forskningsformidling

Dialogen med det omgivende samfund er blevet en opgave for universiteterne på linje med forskning og undervisning, og med bibliotekets lancering af den nye forskningsbulletin - **Insights@CBS** - kan CBS nu præsentere et månedligt nyhedsbrev, som stiller skarpt på formidlingen af CBS' forskning.

Det første nummer af Insights@CBS, som er en videreudvikling af bibliotekets tidligere BisLibNjuuz, blev udsendt i marts i forbindelse med lancering af CBS' nye hjemmeside. Bulletinen udsendes til alle på CBS og til ca. 500 eksterne abonnenter. Data fra CBS' webstatistik peger på flg. trend i antallet af besøgte sider marts-december 2004 (i alt 8 numre): 11.203 besøgende.

Insights@CBS er et centralt element i den **videnportal**, som blev åbnet på CBS-Web d. 23. november, også i bibliotekets regi. At samle CBS' forskning i en portal tæt knyttet til eksponeringen af de øvrige forskningsaktiviteter på CBS-Web er en helt oplagt mulighed, når CBS ønsker at synliggøre og profilere sig mere klart og komme i endnu tættere dialog med omverdenen. Som formidlingsdekan professor Flemming Poulfelt har udtrykt det: "Det handler om at have en holdning til formidlingen og ikke bare lade alt ligge hulter til bulter." Ved lanceringen indgik flg. elementer:

- Insights@CBS
- Ekspertbasen Experts@CBS
- Forskningsbasen Research@CBS
- Fuldtekstarkivet OpenArchive@CBS (indeholder pt. CBS' working paper serier)

Blandt elementerne i videnportal er det relevant at fremhæve brugeraktiviteten på Experts@CBS, som nu har været i drift i knapt 2 år. Med forbehold for usikkerheden i weblogning er aktiviteten øget 46% fra 2003 til 2004.

	2003	2004
Antal besøg	31.022	57.680

Tabel 2. Kilde: Webtrends 2005

Experts@CBS havde ultimo 2004 186 deltagere, heraf har 25 tilmeldt sig i 2004.

1.2.5 Kompetenceudvikling

Bibliotekets medarbejdere afholdt samlet 283 efteruddannelsesdage i 2004 (2003: 233), som dækker alle forløb - fra interne kurser i nye databaser til masteruddannelsesforløb og studierejser. Dette svarer til 5,25 dage pr. medarbejder (median) og indfrier dermed bibliotekets generelle målsætning om 5 årlige efteruddannelsesdage pr. medarbejder. Blandt aktiviteterne bør især fremhæves:

- 4 bibliotekariske medarbejdere følger masteruddannelsen ved Danmarks Biblioteksskole og 1 forskningsbibliotekar følger en masteruddannelse ved CBS.
- 3 medarbejdere har fulgt et kompetenceudviklingsforløb i usability – brugervenlighedstest af hjemmesider – som et tværgående best practice projekt sammen med 10 danske forskningsbiblioteker.
- 2 nye sektionsledere følger en mentorordning, som bl.a. består i introduktion til og diskussion af grundlæggende ledelsesteori og udvikling af deres ledelseskompetencer.
- Som led i bibliotekets rotationsordning skiftede 4 medarbejdere funktion og/eller fik ny afdeling i 2004.

1.3 Direkte bruger kvalitet

I 2004 er tilgængeligheden af bibliotekets egne materialer blevet en anelse forringet; gnsn. ventetid på reserveret materiale steg i 2004 til 14 dage (2003=13 dage). Set over en 5-årig periode er der dog tale om et fald på 7 dage.

Indlån til CBS-studerende og ansatte er steget med 368 enheder, uden at der kan peges på nogen særlig årsag. Samtidig er ventetiden på materialer fra andre biblioteker faldet:

Ventetid på indlån	2000	2001	2002	2003	2004
Tidsskrifter	7	8	9	9	8
Bøger	10	8	11	9	7

Tabel 3: Indlån/ventetider (Kilde: Årsstatistik 2004, Tabel B10)

Uden at det kan dokumenteres, er det muligt, at den kørselsordning, der er etableret under Biblioteksstyrelsen, kan være medvirkende årsag til den kortere leveringstid.

1.4 Personale

Ud fra et ønske om at uddelegere ledelseskompetencer ansatte biblioteket to sektionsledere i 2004, én i Publikumsservice med ansvar for staben af studentermedhjælpere og betjente, og én i Afdeling for Fællesservice med ansvar for monografiaccession og daglig ledelse af procesteam.

Størstedelen af personalet har været involveret i arbejdsgrupper vedr. kravspecifikation til valg af nyt bibliotekssystem (BOOK-IT).

Fokus på selvbetjeningssystemer (se også afsnit 1.2) har involveret medarbejderne i konstruktive diskussioner af personalegruppernes fremtidige arbejdsområder. Ledelsen fremsatte i slutningen af året et forslag om integreret udlåns- og informationsvagt; dels for at udnytte betjeningsressourcerne så effektivt som muligt, dels for at opkvalificere personalet på tværs af faggrupper. Forslaget vil blive fulgt op, når bibliotekets nye strategi fastlægges i 2005.

1.4.2 Personaleressourcer

Biblioteket anvendte i 2003 56,14 ÅV (2003=56,06).

1.5 Finansielle ressourcer

(Udgifter i mio. kr.)	2000	2001	2002	2003	2004
Samlede driftsudgifter	29,3	30,8	28,6	31,1*	30,0

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

Det er værd at bemærke, at den kørselsordning som siden januar 2004 er blevet koordineret af Biblioteksstyrelsen, har betydet en skønnet besparelse i portoudgifter for biblioteket på ca. kr. 500.000,- i 2004.

Michael Cotta-Schønberg, biblioteksdirektør
Handelshøjskolens Bibliotek

17. februar 2004