

Beretning 2001: Handelshøjskolens Bibliotek & IT-Service: - et åbent rum til læring

0.	Indledning	s. 2
1.	Biblioteket	s. 2
1.1	Service - almindelig drift	s. 2
1.2	Strategiopfyldelse	s. 3
1.3	Kvalitet	s. 3
1.4	Personale	s. 5
1.5	Ressourcer	s. 5
2.	IT-Service	s. 6
2.1	ITS Personalsupport - Større opgaver i forbindelse med direkte service	s. 6
2.2	ITS Undervisningssupport - Større opgaver i forbindelse med direkte service	s. 6
2.3	ITS Websupport: Større opgaver i forbindelse med direkte service	s. 7
2.4	Kvalitet og strategi	s. 7
2.5	Personale	s. 8
2.6	Ressourcer	s. 8
2.7	Mål 2002	s. 9

0. Indledning

775.104 besøgende i Bibliotek og Learning Resource Center (LRC) i 2001 taler sit eget tydelige sprog. Handelshøjskolens Bibliotek er i høj grad de studerendes bibliotek, hvor døren står åben 80 timer om ugen - mandag til søndag.

Med den permanente ophængning af Nina Sten-Knudsens maleri '*Landskabet senere*' i biblioteket i juni, indretning af et mere komfortabelt avislæsemiljø, udsmykning af LRC hen over sommeren og planlægning af forbedringsaktiviteter mht. det fysiske miljø, som særligt de studerende har efterlyst, har Bibliotek & IT-Service i 2001 bevæget sig nærmere opfyldelsen af målet om etablering af et godt læringsrum. Et rum med plads til de studerendes varierende kommunikations- og informationsbehov.

Et afgørende gennembrud for 'off campus'-adgang til bibliotekets informationssystemer var en realitet i april. De allerfleste e-tidsskrifter og øvrige databaseprodukter er nu tilgængelige for studerende og ansatte uafhængigt af, hvor de befinder sig - på studieophold, hjemme eller på Internetcafé.

1. Biblioteket

1.1 Service - almindelig drift

Betydningen af bibliotekets centrale placering på Solbjerg Plads er blevet konsolideret i 2001, mest bemærkelsesværdigt i form af en stigning på 6% i antallet af aktive HHK-lånere og en kraftig vækst i besøgstallet: 81,6%. Stærkt medvirkende til dette har været, at de studerende har taget biblioteket til sig som læseplads, og det samme gælder sandsynligvis udvidelsen af åbningstiden pr. 1 september, som betyder fleksibel adgang på hverdage mellem 8-21.30 og weekend mellem 10-18.

Benyttelse 2001	Antal i alt
Fysiske materialer	305.330
Elektroniske materialer i alt	321.029
• E-tidsskrifter	167.915
• E-aviser	135.856
• Øvrig e-benyttelse	17.258
Præsensbenyttelse	96.926
Fornyelser	163.554
I alt	886.839

Kilde: Årsstatistik 2001, Tabel B-1

- **Åbningstider:** Udvidelse med 9 timer (i alt 80 timer)
- **Besøgende:** Økonomisk Bibliotek november 83.552 (dagligt gnsn=2.788). Sprogbiblioteket november 11.868 (dagligt gnsn= 539)
- **Stigning i udlån:** Det direkte udlån incl. fornyelser er steget 23% (150.689). Udlånet fra elektroniske tidsskrifter bærer størstedelen af væksten, 108.540 enheder. Udlån til andre biblioteker er steget med 5.102 enheder, svarende til 26%.
- **Vækst i benyttelse af elektroniske kilder:** Skyldes dels intensiveret brug af veletablerede kilder som ABI/Inform, Børsen Online, Polinfo, General Business File og dels et udvidet databasetilbud (bl.a. LexisNexis Professional, Reuters Business Insight, World Advertising Research Center, EIU Country reports) samt etablering af fjernadgang til baserne.

- **Udlånsautomater:** 15% af det samlede udlån ved Økonomisk Bibliotek har været selvbetjent. Udlånsautomaterne blev etableret sidst i 2000. 25% af udlånet ved Sprogbiblioteket har været selvbetjent.
- **Fornyelser over Internettet:** Denne funktion slog for alvor igennem i 2001, webfornyelser udgør nu 46% af alle fornyelser. Skrankepersonalet er således frigjort fra ca. 40.000 fornyelser på årsbasis.

1.2 Strategiopfyldelse - Etablering af 'det elektroniske bibliotek'

Substitution af trykte tidsskrifter

I 2001 er udviklingskontraktens mål om maksimal substitution af trykte tidsskrifter begyndt at slå igennem, idet antallet af trykte titler faldet med knap 1.100 titler fra 2000 til 2001.

Biblioteket har indgået kontrakt om ti nye webdatabaser og to cd-rom-produkter, herunder Global Access og LexisNexisProfessional. Vurderingen er, at bibliotekets udbud af databaser er fuldt på højde med bibliotekerne ved de mest ansete business schools i verden. Med disse kontrakter opfylder biblioteket også ønsket at sikre om flerbrugermulighed på et omfattende univers af tidsskrifter, som er tilgængeligt både på og udenfor campus.

Antallet af elektroniske tidsskrifter udgør ved beretningstidspunktet 3.200, og hermed er målsætningen om substitution med min. 2.000 e-titler mere end indfriet. En væsentlig indsats mht. tidsskrifternes synlighed er gennemført på to fronter i 2001: I forbindelse med Bibliotekskatalogen er etableret et alfabetisk indeks over e-tidsskrifter og et emnebaseret indeks. Desuden har biblioteket forsøgsvis tegnet kontrakt med TDNet, som leverer et system, hvori den enkelte bruger bl.a. kan få leveret e-mailbaserede indholdsfortegnelser på udvalgte emner på tværs af bibliotekets e-tidsskriftbestand. TDNet-afprøvningen foregår i samarbejde med Handelshøjskolens Bibliotek, Århus.

Succeskriteriet for benyttelsen af elektroniske dokumenter (tredobling af e-benyttelse i udviklingskontraktperioden) er indfriet: 1998=33.000 → 2001=306.000. En meget væsentlig ændring i benyttelsesmønstret er dermed gennemført både hurtigere og mere omfattende end forventet. Denne ændring i benyttelsesmønstret har bl.a. medført et fald på 9% i bibliotekets papirbaserede tidsskriftcirkulation.

Erhvervsøkonomisk Internetportal

Med lanceringen af Bizigate i april 2001 opfyldte biblioteket udviklingskontraktmålet om deltagelse i opbygning af en erhvervsøkonomisk Internetportal. I samarbejde med Handelshøjskolens Bibliotek i Aarhus, Syddansk Universitetscenters Bibliotek og Danmarks Statistiks Bibliotek i udviklings- og informationsindsamlingsfasen stiller biblioteket nu en kvalitativ Internetportal til rådighed for studerende, forskere og erhvervslivet - nemt, hurtigt og gratis.

Webtilgængelige ressourcer i Bibliotekskatalogen

Omfanget af webtilgængelige dokumenter er steget 61% til 6.438 (2000 =3.930). Der er dog fortsat et stykke vej til udviklingskontraktens min. mål på 10.000 webtilgængelige dokumenter; en politik der evt. bør revurderes, da udviklingen og arten af Internetbaseret information har gennemgået væsentlige forandringer i kontraktperioden.

Antal besøgende i biblioteket

Succeskriterium for antal besøgende er indfriet i en grad, at det overgår enhver forventning: Tredobling af det gennemsnitlige daglige besøgstal fra 750 (1998) → 2.385 (2001) (begge biblioteker incl. LRC).

Den helt entydige mangel af grupperum på Solbjerg Plads medvirker også til periodisk overbelægning af bibliotekets faciliteter med bl.a. støjgener til følge.

1.3 Kvalitet

På en lang række områder kan der udpeges positivt forbedret kvalitet, også ud over emner nævnt i afsnit 1.1 Service - Almindelig drift:

- **Brugerevaluering 2001:** Mere end 80% af bibliotekets brugere er fortsat tilfredse med faciliteterne, dog er CBS-ansatte væsentligt mere tilfredse end CBS-studerende.
- **Fjernadgang** (proxyserver) til webbaserede fuldttekstkilder: Som nævnt ovenfor lanceret i april. Desuden blev grænsefladen og brugeridentifikation væsentligt forenklet i efteråret. I november var der ca. 2.000 individuelle brugere af denne service.
- **Instituttbetjening og studiekontakt:** Med den nye organisationsstruktur er der nu etableret basis for en mere systematisk og kvalitativ kontakt til både institutter og studier.
- **Hurtigere adgang til reserveret materiale:** Ventetiden på reserveret materiale er faldet med 4 dage for studerende (fra 22 →18 dage) og for ansatte 3 dage (fra 21→18 dage).
- **Ny søgeflade:** I forsommeren lancerede biblioteket en ny samlet søgeflade, 'Søg i Biblioteket'. Brugeren har nu adgang til alle informationsressourcer i en fælles menu. Sidst på efteråret blev den engelske parallelversion søsat.
- **Databasevejledninger:** Udarbejdelse af vejledninger til ca. 30 databaseprodukter. Både rettet mod brugere og til kompetenceopbygning hos Informationsvagter.
- **Målrettede websider til studier:** I 2001 er indledt systematisk arbejde med bibliotekssider til de webbaserede 'studiebiblioteker' til HA 1.-3. år og to cand.merc.-linier.
- **Markedsføring af nye services:** Alle nye services er blevet lanceret via BisLibNjuuz og på forsiden af hjemmesiden. Bl.a. medførte omtalen af Reuters Business Insight en øjeblikkelig fordobling i antallet af brugere. Databaseleverandøren kommenterede:

"These are extremely good statistics for a new database like ours. I must congratulate you for promoting the database so well to achieve such numbers. In fact ranking academic instructions, your university ranks 10 (out of 200 academic instructions) in terms of usage statistics. You rank just below the likes of UCLA, Thunderbird Graduate school (US), Columbia and London University. This is something that you should be proud of."
- **Hjemmeside:** I den statslige hjemmesideevaluering 'Bedst på Nettet'. Biblioteket blev placeret som nummer to i gruppen af forskningsbiblioteker, men vurderingen er, at evalueringsformen var for generel, og hermed blev udbyttet af evalueringen meget ringe.
- I 'Higher Education Newsletter' (Technical University of Catalonia) fremhæves www.cbs.dk/library sammen med Library of University of California og Library of University of Chalmers (Sverige) som *virtuelle* biblioteker.
- **Nyhedsbrev:** Udgivelsesfrekvensen på BisLibNjuuz er øget fra 7 numre i 2000 til 9 numre i 2001. Bl.a. blev artiklen som annoncerede fjernadgang til bibliotekets databaser set af mere end 2.500 individuelle brugere.
- **Forskningformidling:** Biblioteket har intensiveret sin formidling af højskolens forskningsaktiviteter i 2001 via BisLibNjuuz. I gennemsnit omtales tre aktiviteter pr. nummer - dette omfatter bogomtaler, boganmeldelser, forskningsprojekter, tiltrædelsesforelæsnings, ph.d.-aktiviteter mm. Et bredt udsnit af faglige miljøer har været præsenteret.
- **Research@CBS:** I løbet af 2001 har biblioteket løbende opfordret højskolens forskere til løbende indberetning til forskningsbasen. Desuden har basen løbende været fremhævet i BisLibNjuuz; dels i forbindelse med forskeromtale og dels i form af eksponering af de senest registrerede

forskningspublikationer. Den decentrale opbakning til basen er i vækst, men der er fortsat behov for informationsindsats.

- Deltagelse i udviklingsarbejde og drift af CBS inside (intranet) og omlægning af CBS-Web forsider. Etablering af det første fællestilbud til højskolen på intranettets corporate menu i august.

1.4 Personale

2001 har været præget af personalets store engagement i forberedelsesfasen til dels organisationsændring og dels reformulering af bibliotekets strategi.

Konkret blev der gennemført organisationsændring pr. 1 september, primært udtrykt i etableringen af de to afdelinger Institutservice og Studenterservice, og desuden i form af forsøg med en række tværgående funktionsteams.

I øvrigt bør fremhæves gennemførelsen af medarbejdertilfredshedsundersøgelse i juni måned. Generelt viser undersøgelsen et billede af en organisation, hvor medarbejderne udtrykker stor tilfredshed med deres "job som helhed, alt taget i betragtning". Der blev generelt ikke udtrykt arbejdsmiljøproblemer i undersøgelsen.

Samarbejdsudvalgets konkluderede, at der er behov for forbedringsinitiativer vedr. 1) opfølgning på medarbejderudviklingssamtaler, 2) uddelegering af arbejdsopgaver og ansvar, 3) omsætning af målsætning til konkrete planer, 4) organisationens evne til at opfange og støtte medarbejdere med personproblemer, og 5) information i god tid om overordnede ændringer og tiltag.

Øvrige aktiviteter:

- Etablering af seniorpolitik.
- Etablering af ledelsespolitisk målsætning.
- Studietur for 6 medarbejdere til Wirtschaftsuniversität Wien og andre universitets- og nationalbiblioteker i Wien.
- Personalet har i gnsn. deltaget i 5,5 dages efteruddannelsesaktiviteter.
- Timelønnet personale har i overtaget påpladssætning og hylderevision samt i et vist omfang skrankebetjening.

1.5 Ressourcer

Finansielle ressourcer

(Udgifter i mio. kr.)	1997	1998	1999	2000	2001
Samlede driftsudgifter	29,0	28,3	29,6	29,3	30,8*

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

Personaleressourcer

Biblioteket anvendte i 2001 63,4 ÅV, dette er et fald på 0,06 ÅV. Faldet i årsværk set over en 5-års periode har været 6,9 ÅV.

2. IT-Service: Beretning 2001

For ITS var 2001 det første almindelige driftsår efter indflytning på Solbjerg Plads, og det blev et år som på langt de fleste fronter har været præget af ro og stabilitet i løsningen af arbejdsopgaverne.

2.1 ITSp - Større opgaver i forbindelse med direkte service

Gennemført:

- Opsætning af firewall. Flytning af offentlige servere og desuden offentlige netstik ind bag sikkerhedszonen.
- Implementering af virusscanning af personalets postsystem. CBS undgik hermed et omfattende globalt virusangreb.
- Windows 2000 på alle nye pc'er fra foråret 2001.
- Serveromlægning: 11 enheder er blevet samlet på en fælles server → øget kvalitet i systemadministration, billigere drift og større driftsstabilitet.
- Stabilisering af mailserver → øget kapacitet og bedre opetid
- Evaluering af kursusudbud → standardkurser arrangeres eksternt i stedet for internt; tværgående kursustilbud i samarbejde med AIDA; etablering af superbrugerkurser
- Evaluering af TNG, dvs. helpdesksystemet → automatiseret tilbagemelding på supportsager; forbedring af statistikopsamling og supporternes fjernadministration af sager.
- Udrulning af IKON-drivere (print til kopimaskiner) til alle interesserede enheder.
- Opgradering af netværk til Bernhard Bangs Allé, nyt fibernetværk til Dalgas Have-Solbjerg Plads og Solbjerg Plads-Thorvaldsensvej (KVL).
- IT-Forum for Personalesupport har ydet positiv opbakning til årets aktiviteter, særligt vedr. standarder, licenser og sikkerhed.

2.2 ITSu - Større opgaver i forbindelse med direkte service

Gennemført:

- NT-servere udskiftet med Windows2000-servere, undtaget på studentermailserv og visse pc-brugerlokaler
- Øget konferenceberedskab: udskiftning af projektorer på SP3, ekstra reserveudstyr, tolkeanlæg taget i brug i det store auditorium på SP3 og samarbejde med T&I's betjente optræppet.
- Udskiftning af udstyr: I dialog med fakulteterne er etableret en 4-årig plan for løbende udskiftning af pc'er og projektorer i undervisningslokaler på DH og JTP. Udskiftning af mailserv og indkøb af supplerende backupudstyr og videostreamserver til SITESCAPE. Pc-udskiftninger for ca. kr. 770.000,- og projektorudskiftning for ca. kr. 700.000,-
- Byggesag endelig afsluttet i december 2001 med aflevering af de tekniske installationer i de tre store auditorier.

- Eksperiment med øget aftenbemanning til HD-studierne på Solbjerg Plads 3.
- Drift i stor skala på Sitescapeserver
- Fortsat support af pc-eksamensforsøg
- IT-Forum for Undervisningssupport har bakket op om årets aktiviteter, bl.a. spørgsmål om support til aften- og weekendaktiviteter har været drøftet.

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

Gennemført:

- Oprettelse af 13 nye delsites og renovering af 10 sites.
- Etablering af to nye databaseløsninger (Master of Management Development og Information & Erhvervsservice).
- Renovering af CBS-Web forside og etablering af nyhedsfunktion, både dansk og engelsk version samt ny søgemaskine til hjemmesidekomplekset.
- Hjemtagelse af to delsites fra anden serviceudbyder.
- Tjek af døde links på hele siden (25.000 sider)
- Etablering af webhotel baseret på Internet Information Server-teknologi: service til enheder med særlige ønsker til avancerede delsites (p.t. Global eManagement, Center for Virksomhedsudvikling & Ledelsesteknologi og Center for Corporate Communication)
- Fortsat deltagelse i udvikling af og implementering af højskolens intranet, CBS inside.
- Afholdelse af 5 kurser i webredigering.
- Omflytning af systemer i forbindelse med firewallopybygning.

Antal sider på CBS-Web: 25.000 sider (vækst siden 1999: 11.000 sider).

2.4 Kvalitet og strategi

IT-Service vurderer, at organisationen som helhed har bidraget til at etablere en stabil arbejdssituation for højskolens mange brugere. Tilbagemeldinger fra superbrugerorganisationen, ITS brugerfora og IT-udvalget tyder på en høj grad af konsensus i forhold til aktivitetsniveau og -udvikling. Det har været en tilfredsstillende at den øgede fokus på sikkerhed (etablering af IT-sikkerhedsgruppe med hovedområdepræsentation) har båret frugt i form af firewallimplementering og lykkeligvis et meget højt værn mod virusangreb. Opgaveløsningen på tværs af afdelingerne har især været koncentreret om erfaringsudveksling på serversiden og anden funktionsbåret kompetenceudveksling.

Stabilisering af maildriften har været en stor lettelse for både ITSp og personalet generelt. En kort, men intensiv indsats i forhold til renovering af CBS-Web forside vil forhåbentlig betyde dels en bedre navigation i den eksisterende website og dels give arbejdsro til formulering af krav til en ny webløsning til CBS.

ITS har været involveret i udvikling og implementering af højskolens intranet i samarbejde med AIDA og biblioteket. Et meget omfattende projekt på både teknik og indholdssiden. Endelig separation af intern/ekstern

information på hh. intranet og website er ikke gennemført ved årsskiftet, men mediet eksisterer nu, bl.a. med helpdeske til interne servicefunktioner og fælles nyhedsflade.

ITSu har ydet en tilfredsstillende indsats i driften af Sitescape i større skala siden september. Generelt vurderer afdelingen, at en intensivering af e-learningaktiviteter ikke strander på den tekniske løsning, men snarere fortsat mangler et afgørende skub på den pædagogiske side af aktiviteten.

Der er afholdt 7 fælles chefmøder og ét personalemøde med temaet Sitescape samt 13 møder i IT-Fora og IT-Udvalg. Umiddelbart efter årsskiftet tiltrådte Niels Jespersen som afdelingschef for ITSp. Der har ikke været andre udskiftninger i personalet, udover ændringer i opgavesammensætning for bl.a. ITSp-supportere og serverfolk.

Opfølgning på ydelseskataloger og brugertilfredshed

I alle afdelinger er der en generel opfattelse af, at det ikke har været nemt at følge op på de etablerede ydelsesmål fra 2000 i forhold til indsamling af kvantitative data, som kan belyse opfyldelsesgrad på de enkelte målsætninger. Der er begrundet forventning om, at ITSp helpdesk i 2002 vil kunne generere væsentlig bedre aktivitetsstatistik.

I 2002 vil der blive taget skridt til at forbedre opfølgning på kvalitetsmål, og i ITSp vil der blive gennemført en brugertilfredshedsundersøgelse i forbindelse med en større gennemgang af IT-strukturen på CBS. Ligeledes vil der blive justeret på supporterfordelingen.

2.5 Personale

Alle afdelinger har gennemført medarbejderudviklingssamtaler, hvilket har sat fokus på bl.a. ønsker om længerevarende kompetenceudviklingsforløb, tværgående erfaringsudveksling og opmærksomhed på daglig omgangsform. Samtalerne har foregået i en god atmosfære, og afdelingscheferne vurderer, at samtalerne på sigt vil få stor værdi i forhold til kompetenceudvikling og generel konsensus om den enkelte arbejdsfunktioner og opgaveløsning.

Den medarbejdertilfredshedsundersøgelse som blev gennemført i samarbejde med biblioteket, blev modtaget noget tøvende af de fleste ITS-medarbejdere, men efterfølgende har reaktionen været mere positiv.

ITS har været praktikvært for en voksenlærling (fra Metalindustriens Fagskole) i den forløbne periode. Der har været tilfredshed hos begge parter. ITS blev nomineret til 'Praktikvært 2001', men vandt ikke.

2.6 Ressourcer

Finansielle ressourcer

Udgifter (mio. kr.)*	1999	2000	2001
Samlede driftressourcer	14.359.000	17.840.000	17.932.000
Personaleressourcer	9.126.000	10.048.000	10.691.000
Øvrige	5.233.000	7.792.000	7.241.000

* 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.

Personaleressourcer

IT-Service anvendte i 2001 33 årsværk.

2.7 Mål 2002

Primært forestår:

- Formulering af ny IT-strategi for CBS
- Valg af ny websiteløsning, herunder forsøg med portalløsning
- Etablering af datagrundlag mhp. at måle performance i forhold ydelseskatalog og generel brugertilfredshed
- Udvikling af løsning til ekspertkatalog
- Vurdering af evt. overgang til Windows XP på nye maskiner
- Udbygning af netværk, særligt mhp. forbedring af fjernadgang
- Etablering af sikkerhedsstandarder
- Opgradering til ny version af mail- og kalendersystem for ansatte og mailsystem for studerende
- Modning af CBS inside til driftsopgave
- Fortsat indsats mht. udbygning af stationært udstyr i undervisningslokaler
- Etablering af fuldttekstserver for CBS Working papers.
- Fokus på kompetenceudvikling af ITS-medarbejderne

Michael Cotta-Schønberg/Leif Hansen,
Handelshøjskolens Bibliotek & IT-Service, marts 2002