

BILAG 5: SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

ARTS

Februar 2017

Præambel

- Denne SLA er et tillæg til Rammeaftalen vedrørende biblioteksdrift ved Aarhus Universitet

SLA'en beskriver Det Kongelige Biblioteks (herefter KB) biblioteksydelser efter følgende skabelon:

Ydelse: Betegnelse for den pågældende ydelse

Kort beskrivelse: Sammenfattende beskrivelse af ydelsen med fokus på formål

Aftager: Angivelse af aftagere/målgrupper for ydelsen

KB's ydelser: Detaljeret beskrivelse af de enkelte services, som indgår i ydelsen

AU's ydelser: Eventuelle ydelser fra AU, som er en forudsætning for leverancen

Brugerkrav: Eventuelle brugerforudsætninger i forhold til den pågældende ydelse

Finansiering: Ydelsens finansiering fordelt på Parterne

Servicemål: Beskrivelse af ydelsens evalueringskriterier

Evaluerings: Hvordan evalueres ydelsen og dialogparter i forhold evaluering

- SLA'en omfatter ikke kommende ændringer i serviceniveau som følge af de planlagte besparelser på AU, Statens omprioriteringsbidrag mv.
- Ændringer af ydelser der er drøftet med fakultetet, men ikke implementeret, er ikke beskrevet
- Efter ikrafttrædelse af Rammeaftalen sker revision af SLA'en med afsæt i Rammeaftalens punkt 2.2

Undertegnede bekræfter at:

- Nærværende SLA afspejler de aktuelle ydelser mellem KB og AU pr. februar 2017
- Arts har vedr. 2017 afsat kr. 25.066.025 og 38 ÅV til fakultetets biblioteksbetjening

Dato:

Dato:

Per Lindblad
Bibliotekschef, AU Library

Maia Lunn Vonsbæk
Biblioteksleder, AU Library Arts Aarhus

Dato:

Dato:

Ditte Jessing
Biblioteksleder, AU Library Arts Emdrup

Indhold

BETJENINGSSTEDER	3
SAMLINGER.....	6
E-RESSOURCER: DIGITALE BØGER, TIDSSKRIFTER OG DATABASER	9
STUDIEMILJØ.....	10
SEMESTERLITTERATUR.....	13
BETALINGSLØSNING VEDR. PRINT OG KOPI TIL STUDERENDE	15
WEBBASERET INDHOLD OG SERVICES	16
UNDERVISNING I INFORMATIONSKOMPETENCE	18
LOKAL UNDERSTØTTELSE AF PLAGIATKONTROL VEDR. BACHELOR- OG KANDIDATUDDANNELSER.....	20
STRUKTURERET LITTERATURSØGNING	21
KONTAKTBIBLIOTEKARER.....	23
PURE-VALIDERING.....	24
LEDELSESINFORMATION OG BIBLIOMETRISKE RAPPORTER	25

SERVICE LEVEL AGREEMENT: ARTS

Ydelse	BETJENINGSSTEDER
Kort beskrivelse	KB driver betjeningssteder på Aarhus Universitet efter aftale med fakulteterne. Betjeningsstederne er omdrejningspunkt for KB's fysiske services, herunder biblioteksfaglig vejledning, adgang til biblioteksressourcer som bøger og tidsskrifter, udlån og aflevering af biblioteksmaterialer, adgang til studiearbejdspladser, studiemiljøunderstøttende faciliteter samt publikumsfaciliteter som print og kopi, scannere og internetforbindelse. Betjeningsstederne drives under betegnelsen AU Library.
Aftager	Studerende, forskere, <u>undervisere</u> , <u>øvrige</u> biblioteksbrugere.
KB's ydelser	- Driver betjeningssteder efter aftale med hvert fakultet - Betjeningsstederne betegnes AU Library - Indretning af betjeningsstederne med henblik på mulighed for døgnadgang til studiearbejdspladser og tilknyttede faciliteter - Sikrer hensigtsmæssige forhold for brugerne for så vidt angår adgang til materialer og publikumsfaciliteter - Indkøber og vedligeholder biblioteksinventar og –udstyr i henhold til Rammeaftalens punkt 4.3. - Sikrer at medarbejdernes kompetenceprofiler afspejler de lokale behov på betjeningsstederne - Dialog med og rådgivning af fakulteterne om mulig indretning og brug af studiemiljøfaciliteterne mhp. sikring af disses løbende tilpasning til fremtidens studieformer
AU's ydelser	- Fakulteterne stiller lokaler til rådighed for biblioteksrum, åbne og lukkede magasiner, depotrum og lignende, medarbejderkontorer, møderum samt adgang til køkken- og toiletfaciliteter i henhold til Rammeaftalens punkt 4.3. - Almindelig bygningsdrift vedrørende ovenstående i henhold til Rammeaftalens punkt 4.3.
Brugerkrav	- Døgnadgang kræver adgangskort
Finansiering	- KB finansierer indkøb, vedligehold og fornyelse af biblioteksinventar, indvendig biblioteksspecifik skiltning, medarbejderrelateret kontorinventar, -computere, telefoner m.m., software, telefoniysdelser og lignende i henhold til Rammeaftalens punkt 4.3. - AU finansierer lokaler og almindelig bygningsdrift i henhold til Rammeaftalens punkt 4.3.
Servicemål (Målepunkter)	- Placering af betjeningssteder og omfanget af bemandet åbningstid i henhold til aftale med fakultetet - Biblioteksbetjeningen lever under hensyn til fakultetets prioriteringer op til brugerforventninger målt på bachelor, kandidat og forskerniveau - Betjeningsstedernes indretning og faciliteter lever under hensyn til fakultetets prioriteringer op til brugerforventninger målt på bachelor, kandidat

SERVICE LEVEL AGREEMENT: ARTS

	og forskerniveau Betjeningssteder: - AU Library, Campus Emdrup: Bemandet åbningstid 45 timer pr. uge - AU Library, Kasernen: Bemandet åbningstid 30 timer pr. uge - AU Library, Moesgård: Bemandet åbningstid 29 timer pr. uge - AU Library, Nobelparken: Bemandet åbningstid 45 timer pr. uge - Reduceret åbningstid i forbindelse med ferie og helligdage <u>I samarbejde med ST:</u> - AU Library, Katrinebjerg: Bemandet åbningstid 25 timer pr. uge
Evaluerings	- KB sikrer, at der sker en årlig evaluering af denne service i henhold rammeaftalens afsnit 2.2.2. - I 2017 gennemføres en henvendelsesanalyse i Nobelparken og Emdrup med henblik på at sikre, at åbningstider svarer til de konkrete lokale behov - Der gennemføres minimum hvert 3. år en samlet brugertilfredshedsundersøgelse vedrørende KB's ydelser målrettet AU - Manglende opfyldelse af servicemål reguleres af rammeaftalens punkt 6.
Lokaleoversigt	ARTS AARHUS AU Library, Kasernen: Biblioteksrum, Bygning 1582: - Biblioteket - 118 Kontorer: - 1582: 126a Magasiner, Bygning 1581: - 012, 016, 017, 019, 020, 022 Magasiner, Bygning 1580: - 019 AU Library, Moesgård: Biblioteksrum: - 4230: Lounge og skrankeområde (u-nummereret) - 4230: 117, 129, 118 - 4231: Bogsamling (u-nummereret) - 111, 112 Kontorer: - 121, 125 AU Library, Nobelparken Biblioteksrum: - 1464: 020 - 1463: 017, 115, 116, 119, 130, 216,217, 219, 220, 222, 225, 226, 325,326,328 - 1461, 1462: 013, 013A, 015, 015A,018-029, 117, 215, 221, 223, 226, 228, 230 (plus u-nummereret tekøkken)

SERVICE LEVEL AGREEMENT: ARTS

	Kontorer – Bygning 1463: - 316, 318 (+ tekøkken u-nummereret) - 317, 319, 321, 322, 323, 324, 330 Magasiner mv.: - 1442/020 - 1461/014 og 014A - 1461/112, 116 (113 nu sløjfet baglokale) <u>I samarbejde med ST: AU Library, Katrinebjerg</u> <u>Biblioteksrum:</u> - <u>5335-160</u> <u>Kontorer:</u> - <u>5335-170b, 5335-174, 5335-176, 5335-178</u> <u>Magasin:</u> - <u>5520-014</u> AU Library, Campus Emdrup: Biblioteksrum: - X011 - X014 - B024 - B029a - B032, B033 - B045 - B047, B048 - B140 - B142a/B142b - B143, B145a, B146, B147, B155, B148, B149a/B149b - B151 – B153 Kontorer: - B237a - B266b, B268, B277 Magasiner: - A017a, A021, A023, A025, A027, A029, A030
--	---

SERVICE LEVEL AGREEMENT: ARTS

Ydelse	SAMLINGER
Kort beskrivelse	KB anskaffer fysiske materialer (primært bøger og trykte tidsskrifter) til brug for universitetets forskere og studerende, <u>efter forpligtende dialog med fakultetet</u>. Materialerne indgår i KB's samlede materialebestand, og opstilles i lokale samlinger på betjeningsstederne eller i fælles magasiner i overensstemmelse med konkrete behov. Materialer i lokale samlinger og lokale magasiner på betjeningsstederne skal understøtte de tilknyttede fagområder i overensstemmelse med hvert fakultets behov og prioriteringer. Hertil kommer KB's centrale magasinfaciliteter, fælles logistik samt fjernlån fra danske og udenlandske biblioteker, som samlet set skal det sikre forskere og studerende en hensigtsmæssig og fleksibel informationsforsyning. <u>Inden udgangen af 2017 beslutter Arts, AU, og KB i fællesskab, hvordan ejerskabet, placeringen og vedligeholdelsesforpligtelsen vil være for hver enkelt af de lokale samlinger efter udarbejdelsen af en samlet oversigt.</u>
Aftager	Forskere, studerende, <u>undervisere, øvrige</u> biblioteksbrugere.
KB's ydelser	- Indkøb, registrering, klargøring og opstilling af bøger og tidsskrifter mv. - Bogvalg efter principper drøftet med fakultetet - Registrering, ordning og adgangsstyring ved materialer i lokale samlinger og magasiner på betjeningsstederne i dialog med fakultetet/institutterne <u>med udgangspunkt i ff. konkrete aftaler (med betaling)</u> - Centrale magasinfaciliteter der understøtter en hensigtsmæssig og effektiv tværgående udnyttelse af de fysiske materialer set i forhold til aktuelle brugsmønstre - Logistik mellem betjeningssteder og andre biblioteker - Lån af materialer fra andre biblioteker (jernlån) - Udlån af materialer via bibliotekets betjeningssteder AU Library, Campus Emdrup - Kopiservice vedrørende artikler i trykte tidsskrifter AU Library, Arts Aarhus - Kopiservice vedrørende artikler i trykte tidsskrifter (kun fjernlån)
AU's ydelser	- Fakultetet indgår i dialog med KB om prioritering og tilpasning af lokale samlinger
Brugerkrav	- Udlån kræver en brugerkonto hos KB
Finansiering	- KB finansierer i henhold til Rammeaftalens bilag 1 vedr. økonomi samlingsrelaterede materialer
Servicemål	- Materialer i lokale samlinger og lokale magasiner på fakultetets betje-

SERVICE LEVEL AGREEMENT: ARTS

(Målepunkter)	ningssteder prioriteres og tilpasses i dialog med fakultetet, således af samlingerne understøtter de til en hver tid tilknyttede fagområder udgangspunktet er: - o AU Library, Nobelparken: ▪ Afd. for Engelsk ▪ Afd. for Filosofi og Idehistorie ▪ Afd. for Globale Studier ▪ Afd. for Historie og Klassiske Studier ▪ Afd. for Lingvistik, Kognitionsvidenskab og Semiotik ▪ Afd. for Nordiske studier og Oplevelsesøkonomi ▪ Afd. for Religionsvidenskab ▪ Afd. for Teologi ▪ Afd. for Tysk og Romanske sprog ▪ Erhvervssprog (fra sommeren 2017) ▪ DPU (fra sommeren 2017) - o AU Library, Kasernen ▪ Afd. for Dramaturgi og Musikvidenskab ▪ Afd. for Kunsthistorie, Æstetik & Kultur og Museologi ▪ Afd. for Litteraturhistorie og Retorik - o AU Library, Katrinebjerg ▪ Afd. for Digital Design og Informationsvidenskab ▪ Afd. for Medievidenskab og journalistik - o AU Library, Moesgård ▪ Afd. for Antropologi ▪ Afd. for Arkæologi og Kulturarvsstudier - o AU Library, Campus Emdrup ▪ Afd. for Fagdidaktik ▪ Afd. for Uddannelsesvidenskab ▪ Afd. for Pædagogisk Psykologi ▪ Afd. for Pædagogisk Sociologi ▪ Afd. for Pædagogisk Filosofi og Generel Pædagogik ▪ Afd. for Pædagogisk Antropologi - KB sikrer udbringning af materialer fra andre lokationer end ovenstående til betjeningsstederne på Arts på hverdage - Opstilling af bestilte materialer på afhentningshylder på hverdage - Levering af artikelbestillinger fra trykte tidsskrifter sker elektronisk via bibliotekssystemet som selvprint via bibliotekets printløsning eller som fysisk kopi alt afhængig af licensbetingelserne for tidsskriftet - Allerede eksisterende samlingsdonationer opretholdes i aktuel status på betjeningsstederne i henhold til særskilt oversigt
Evaluerings	- KB sikrer, at der sker en årlig evaluering af denne service i henhold rammeaftalens afsnit 2.2.2. - Evalueringen fokuserer på dialog med fakultetet om behov og rammer i

SERVICE LEVEL AGREEMENT: ARTS

	forhold til bogvalg, lokale samlinger og magasiner - Forud for evalueringen udarbejder KB opgørelser vedrørende brugsstatistikker i forhold til benyttelse af de fysiske materialer - Manglende opfyldelse af servicemål reguleres af rammeaftalens punkt 6
--	--

SERVICE LEVEL AGREEMENT: ARTS

Ydelse	E-RESSOURCER: DIGITALE BØGER, TIDSSKRIFTER OG DATABASES
Kort beskrivelse	KB anskaffer <u>efter forpligtende dialog med fakultetet</u>, e-ressourcer, der tilgås via universitetets netværk, til brug for universitetets ansatte og studerende. Hvor det er muligt teknisk, rettighedsmæssigt og økonomisk skal ressourcerne også kunne tilgås via fjernadgang/hjemmeadgang.
Aftager	<u>Forskere, undervisere, Ansatte og</u> -studerende
KB's ydelser	- Indkøb og administration af e-ressourcer - Adgang til e-ressourcer via library.au.dk - Adgang til e-ressourcer via fjernadgang/hjemmeadgang ved benyttelse af WAYF, biblioteks-login eller VPN - Dialog med AU om indkøb og opsigelse af e-ressourcer - Levering af brugsstatistik på de enkelte e-ressourcer hvor det er muligt
AU's ydelser	- Fakulteterne indgår i dialog med KB om indkøb, prioritering og opsigelser af e-ressourcer - Samarbejde med KB's IT-afdeling om adgangsstyring
Brugerkrav	- Adgang til licensbelagte e-ressourcer kræver at brugeren er registreret som ansat eller studerende på AU
Finansiering	- Finansiering aftales mellem AU og KB i henhold til Rammeaftalens bilag 1 Økonomi
Servicemål (Målepunkter)	- Porteføljen af e-ressourcer svarer til hvert fakultets faglige prioriteringer - Porteføljen af e-ressourcer afspejler hvert fakultets økonomiske prioriteringer
Evaluerings	- KB sikrer, at der sker en årlig evaluering af denne service i henhold til rammeaftalens afsnit 2.2. - KB udarbejder brugsstatistikker og relaterede data som <u>en del af</u> grundlaget for dialogen med fakulteterne - Manglende opfyldelse af servicemål reguleres af rammeaftalens punkt 6.

Ydelse	STUDIE- OG FORSKNINGSMILJØ
Kort beskrivelse	KB understøtter et velfungerende studie- og læringsmiljø på AU ved at drive studiemiljøfaciliteter under betegnelsen AU Library, der er målrettet de studerendes <u>og forskernes</u> behov i forhold <u>til studie- og forsknings</u>arbejde, gruppearbejde, stillelæsning og <u>arbejdspauserafslapning</u>. Studiemiljøfaciliteterne er dels integreret i betjeningsstederne, dels indrettet i lokaler uden for betjeningsstederne. Studie- og forskningsmiljøfaciliteterne etableres, drives og udvikles i overensstemmelse med lokale behov og efter aftale med fakultetet. <u>Faciliteterne skal understøtte studie- og forskningsaktiviteter ved at fungere som et forskningslaboratorium, der gør det muligt at opdage og undersøge tekster og materialer i samlingerne</u>
Aftager	Studerende, <u>forskere, undervisere</u>
KB's ydelser	- Sikrer udvikling af medarbejderkompetencer der kan understøtte udvikling af state-of-the-art studie- og forskningsmiljøfaciliteter der understøtter et velfungerende studie- og læringsmiljø - Indretning af studie- og forskningsmiljø i direkte tilknytning til betjeningsstederne i overensstemmelse med lokale behov og brugsmønstre og med henblik på at sikre hensigtsmæssige forhold for brugerne for så vidt angår adgang til og brug af materialer, studiearbejdspladser samt studie- og forskningsmiljøunderstøttende faciliteter - Almindeligt tilsyn med studie- og forskningsmiljøer <u>inden for</u> betjeningsstedet omfattende: Løbende observation og ændring af studiemiljøfaciliteterne i forhold til de studerendes <u>og forskernes</u> anvendelse af disse både mht. belægningsgrad og formål. Ved omkostningsbærende ændringer sker dette i henhold til rammeaftalens punkt 4.3. - Nobelparken og Kasernen: Almindeligt tilsyn med studie- og forskningsmiljøer <u>uden for</u> betjeningsstedet omfattende: Løbende observation af studiemiljøfaciliteterne i forhold til de studerendes <u>og forskernes</u> anvendelse af disse både mht. belægningsgrad og formål med henblik på løbende dialog med fakultetet om behovet for studie- og forskningsmiljøfaciliteter - Tilbyder efter aftale med fakultetet services i tilknytning til studiemiljøfaciliteter som f.eks. styring af skabe, arrangementsafholdelse, udlån af diktafoner mv. - <u>Fortsættelse af den bestående samarbejdsrelation om udvikling af betjening af studerende og forskere, ikke mindst i forhold til den digitale udvikling.</u> - Udvikling af studie- og forskningsmiljøfaciliteter omfattende: Dialog med og rådgivning af fakulteterne om mulig indretning og brug af studiemiljøfaciliteterne mhp. sikring af disses løbende tilpasning til fremtidens studie- og forskningsformer Kun Nobelparken - Varetager administration af specialepladser vedr. Trøjborg og Taasingega-

Formateret: Skrifttype: Kursiv,
Ingen understregning

Formateret: Skrifttype: Kursiv,
Ingen understregning

SERVICE LEVEL AGREEMENT: ARTS

	de (overtages af ACA sommeren 2017)
AU's ydelser	- Fakultetet stiller lokaler til rådighed for studiemiljøfaciliteter i henhold til Rammeaftalens punkt 4.3. - Fakultetet anskaffer og vedligeholder inventar i henhold til Rammeaftalens punkt 4.3. - Almindelig drift omfattende: Almindelig daglig rengøring (følger standard for driftsområdet), tilsyn med rengøringen, pudsning af vinduer jf. vanlig standard, udlevering af forbrugsartikler til toiletter og køkkener, håndtering af almindelig dagrenovation, daglig drift af byggetekniske anlæg inkl. vedligehold (el, varme, vand, køl, ventilation, elevatorer m.m.), fejlretning og udskiftning af grundbelysning indvendig og udvendig, vedligehold af mekaniske låse, vedligehold af adgangskontrolsystemer jf. vanlig standard, indvendig vedligeholdelse af bygninger og lokaler inkl. småreparationer, skiltning i den standard, der i øvrigt anvendes i bygningen, åbning og lukning af bygninger, renholdelse af udvendige områder, sne- og glatførebekæmpelse uden for bygningen, evt. vagtrundering, evt. opfølgning på mangler fra brandsynsrapporter
Brugerkrav	- Døgngadgang kræver AU-adgangskort
Finansiering	- Fakultetet finansierer bygningsdrift og vedligehold i henhold til Rammeaftalens punkt 4.3. - Fakultetet finansierer etablering og vedligehold af studie- <u>og forsknings-</u> miljøfaciliteter i henhold til Rammeaftalens punkt 4.3.
Servicemål (Målepunkter)	- Placering og indretning af studie- <u>og forsknings-</u> miljøfaciliteter i henhold til aftaler med fakultetet - Studiemiljøfaciliteterne lever op til brugerforventninger målt gennem brugerundersøgelser, under hensyn til fakultetets prioriteringer - Døgngadgang til studie- <u>og forsknings-</u> miljøfaciliteter
Evaluering	- KB sikrer, at der sker en årlig evaluering af denne service i henhold til rammeaftalens punkt 2.2.2. - KB sikrer en løbende dialog med fakultetet, studienævn og andre interessenter om brug og udvikling af studie- <u>og forsknings-</u> miljøfaciliteterne - KB gennemfører minimum hvert 3. år en samlet brugertilfredshedsundersøgelse vedrørende AU Librarys services målrettet AU - KB inddrager så vidt muligt brugsstatistikker i evalueringsarbejdet - Resultatet af brugerundersøgelser inkl. handleplaner indgår i evalueringsgrundlaget og i henhold til Rammeaftalens punkt 2.2.2. - Manglende opfyldelse af servicemål reguleres af Rammeaftalens punkt 6.
Lokaleoversigt	Studiemiljøfaciliteter i direkte tilknytning til betjeningsstederne: - AU Library, Nobelparken: 1461-1462-1463 0., 1., 2. og 3. etage (1463) - AU Library, Kasernen: Bygning 1582 - <u>AU Library, Moesgaard</u> - <u>AU Library, Katrinebjerg (I samarbejde med ST): Bygning 5335 lokale 160</u>

SERVICE LEVEL AGREEMENT: ARTS

	og arealerne omkring dette lokale - AU Library, Campus Emdrup: Bygning X og B (se fortegnelse under ydelse Betjeningssteder, lokaleoversigt)
--	--

ydelse	SEMESTERLITTERATUR
Beskrivelse	Semesterhylder I samarbejde med undervisere på de enkelte uddannelser sikrer KB studerende overblik over, og adgang til, semesterrelateret litteratur opstillet på semesterhylder på KB's AU Library-betjeningssteder, samt adgang til at kopiere/scanne materiale. Kompendiesalg AU Library, Campus Emdrup varetager kompendiesalg for DPU.
Aftager	Studerende- og undervisere
KB's ydelser	Semesterhylder - Opstilling af pensumlitteratur på semesterhylder - Udskiftning af materialet forud for hvert semester Kompendiesalg i Emdrup - Salg af kompendier og delvis køb via webshop - Afregning af indtægter vedr. kompendiesalg
AU's ydelser	Semesterhylder Aarhus Undervisere leverer pensumlister til betjeningsstederne i Aarhus i god tid før kursusstart og i en form, som aftales med det enkelte betjeningssted. Semesterhylder Emdrup - Undervisere leverer pensumlister 6 uger før kursusstart - Minimumskrav til indhold: Titel, forfatter, forlag, år Kompendiesalg - AU leverer færdige kompendier (efter retningslinjer aftalt med betjeningsstedet) med angivelse af uddannelsestilknytning og pris for de enkelte kompendier senest 5 hverdage før kursusstart
Servicemål (Målepunkter)	Semesterhylder - Semesterhylder opstilles i henhold til pensumlister og afspejler disse - Mere end 90% af litteraturen på pensumlister tilgængelig på semesterhylderne senest 3 uger efter modtagelse af pensumlister i det omfang litteraturen kan købes - Materialet markeres som "ikke til hjemlån", så flest mulig brugere sikres adgang til at benytte materialet Kompendiesalg vedr. Arts, DPU - DPU leverer kompendier senest 5 hverdage før undervisningsstart på

SERVICE LEVEL AGREEMENT: ARTS

	de relevante undervisningsforløb - Kompendierne sælges hos AU Library i Emdrup og via Stakbogladsen i Aarhus - Kompendier til DPU-masterstuderende sælges også via webshop
Evaluering	- KB sikrer, at der sker en årlig evaluering af denne service i henhold rammeaftalens afsnit 2.2.2. - KB udarbejder forud for evalueringen en oversigt over omfanget af tilgængeliggjort materiale via semesterhylder - Manglende opfyldelse af servicemål reguleres i rammeaftalens punkt 6

SERVICE LEVEL AGREEMENT: ARTS

Ydelse	BETALINGSLØSNING VEDR. PRINT OG KOPI TIL STUDERENDE
Kort beskrivelse	KB leverer en cloud-printløsning, som giver studerende adgang til print og kopi mod betaling samt scanning af materialer uden betaling. Løsningen skal være selvfinansierende og prispolitikken afspejler dette.
Aftager	Studerende, og øvrige biblioteksbrugere.
KB's ydelser	- Drift og løbende udvikling af printløsning, så den er tidssvarende - Ansvarlig for samarbejdsflade mellem AU og KB og dialog med fakultetet om ydelser og behov - Betalingsløsning med anvendelse af betalingskort integreret i library.au.dk - Indkøb og opstilling af sort/hvid/farve multifunktionsmaskiner/printere i dialog med fakulteter/institutter - Tilsyn med multifunktionsmaskiner/printere: Opfyldning af forbrugsstoffer, papirbestilling/fremførsel, udskiftning af sliddele, fejlmelding og al kontakt til leverandør på betjeningsstederne - Support af brugere i bibliotekets åbningstid, se library.au.dk - Fastlæggelse af brugerbetinger og prispolitik - Udarbejdelse af brugervejledninger på library.au.dk
AU's ydelser	- Lokaler til multifunktionsmaskiner/printere - Adgang til AU's netværk – herunder print-VLAN - Samarbejder med KB's IT-afdeling om alle tekniske forhold ift. løsningen herunder i henhold til Rammeaftalens punkt 4.3.
Brugerkrav	- Brugeren opretter brugerkonto hos KB - Print kræver en positiv saldo på printkontoen - Brugerne er ansvarlige for at overholde ophavsretslige regler
Finansiering	- KB finansierer drift, udvikling og support af løsningen
Servicemål (Målepunkter)	- Priserne afspejler selvfinansieringen - MyPrint har en opetid på 99,5% - Planlagte driftsafbrydelser annonceres med 7 dages varsel - Løsningen understøtter print af dokumentformaterne: Microsoft Office, OpenOffice, PDF, JPG, GIF, PNG, TIF, BMP - Løsningen kan som minimum benyttes med betalingsløsningerne: Dankort/VISA-Dankort og MobilePay.
Evaluerings	- KB sikrer, at der sker en årlig evaluering af denne service i henhold rammeaftalens afsnit 2.2.2. - KB udarbejder forud for evalueringen en oversigt over statistik vedr. brug opdelt på betjeningssteder - Dokumentation af opetider - Dokumentation for at prispolitikken afspejler selvfinansieringen - Manglende opfyldelse af servicemål reguleres af rammeaftalens punkt 6

SERVICE LEVEL AGREEMENT: ARTS

Ydelse	WEBBASERET INDHOLD OG SERVICES
Kort beskrivelse	KB sikrer bibliotekets brugere adgang til opdateret information, services, selvbetjening og vejledninger integreret i AU's webunivers. Primært under betegnelsen AU Library og via library.au.dk, men også som en integreret del af AU's intranet eksempelvis vedrørende Pure og Open Access samt via AU's LMS eksempelvis vedrørende ophavsret.
Aftager	AU ansatte, studerende, samt øvrige biblioteksbrugere.
KB's ydelser	- Adgang til opdateret information, services, selvbetjening og vejledninger – primært under betegnelsen AU Library - Redaktionelle ressourcer vedrørende opdatering og udvikling af bibliotekets webbaserede informationer om services - Adgang til søgning og bestilling af materialer direkte integreret i portalen library.au.dk - Rollebaseret formidling af indhold og services rettet mod forskere, undervisere og studerende – herunder sider målrettet de enkelte fagområder - Generel information om biblioteksservices – herunder betjeningssteder, åbningstider, adgangsforhold, lokale faciliteter, betalingsløsning vedr. print og kopi, brugervilkår og lign. - Annoncering af kurser og undervisning i biblioteksrelaterede emner - Adgang til selvbetjeningsløsninger som betalingsløsning vedr. print, kopi og gebyrer
AU's ydelser	<u>AU's IT-support skal understøtte de elektroniske links mellem bibliotek og universitet, herunder i særdeleshed:</u> - Adgang til AU's CMS-plattform og tilknyttede produkter, sidesystemer, AU-ID, CDM, webshop-løsning etc. for KB's webredaktører tilknyttet library.au.dk - Adgang til at benytte AU's webanalyseværktøjer - Adgang til at modtage grafisk assistance, AU billeder, fonte, grafikker og lign. via AU's relevante administrative funktioner - Adgang til at modtage support, vejledninger mv. vedr. AU's CMS-plattform og andre relevante systemer, som AU benytter i relation til arbejdet med web - Sikrer at udvikling af AU's webunivers med betydning for bibliotekets services involverer KB — Adgang til, at KB i dialog med AU kan trække på AU's IT-ressourcer og IT-kompetencer i forbindelse med udvikling af services baseret på AU's systemer
Brugerkrav	- Adgang til selvbetjeningsløsninger kræver login - Noget materiale kan være omfattet af begrænset adgang på grund af ophavsret eller licensbetingelser
Finansiering	- KB finansierer redaktionelle ressourcer vedrørende opdatering og udvikling af bibliotekets webbaserede informationer om services — KB finansierer sekundære omkostning som tid, transport, rejsegodtgørelse mv. vedr. webredaktører, der deltager i undervisning vedr. AU's CMS-

Formateret: Normal, Ingen punkttegn eller nummerering

Formateret: Skrifttype: (Standard) + Brødtekst (Calibri)

SERVICE LEVEL AGREEMENT: ARTS

	platform og andre relevante systemer, som AU benytter i relation til arbejdet med web - AU finansierer licenser samt drifts- og udviklingsmiljøer vedr. CMS-, LMS- og sidesystemer som IDM/persondata, CDM, webshop-løsning etc. - AU finansierer webanalyzesystemer etc. - AU finansierer adgang for KB's webredaktører tilknyttet library.au.dk til support, vejledninger mv. vedr. AU's CMS-plattform og andre relevante systemer, som AU benytter i relation til arbejdet med web
Service mål (Målepunkter)	AU Library servicemål - KB's AU Library-indhold og services leveret via AU's webunivers er afhængig af AU's administrative understøttelse for så vidt angår driftssikkerhed og varsling af serviceafbrydelser mv. - Indhold og services overholder gældende lovgivning for så vidt angår tilgængelighed, databeskyttelse, brug af cookies, etc. - Indhold og services leveret via AU's webunivers under betegnelsen AU Library er målrettet universitetets forskere, undervisere og studerende - Indhold og services leveret via AU's webunivers tager højde for de lokale behov på fakultetet og i fagmiljøerne - Services integreres så vidt muligt i de systemgrænseflader, hvor brugerne i øvrigt varetager opgaver eller tilgår andre AU-services - Indhold opdateres løbende med henblik på at brugerne oplever at KB's information og services mv. er relevante, brugervenlige, retvisende og målrettede - Der gennemføres løbende brugerundersøgelser og analyser af brugsstatistikker mv. Øvrige ydelser med tilknytning til AU's webunivers, som leveres til Arts: - Formidling af skolelove - Formidling af sognekort - Formidling af anskuelsestavler - Formidling af skolehistoriske fotos - Formidling af genstande o.a. fra Dansk Skolemuseum - Formidling via Sprogpedagogisk Informationscenter - Formidling via DigHumLab's web-arkiv
Evaluerings	- KB sikrer, at der sker en årlig evaluering af denne service i henhold rammeaftalens afsnit 2.2.2. - Forud for evalueringen udarbejder KB opgørelser vedrørende brugerundersøgelser og brugsstatistikker som dokumenterer væsentlige forhold vedrørende KB's webbaserede information og services - Manglende opfyldelse af servicemål reguleres af rammeaftalens punkt 6. Evaluerings af øvrige ydelser med tilknytning til AU's webunivers som leveres til Arts: - Disse services evalueres alene som en integreret del af de projekter, hvori de indgår, og i den konkrete evalueringssammenhæng som er tilknyttet projekterne

Formateret: Skrifttype: (Standard) + Brødtekst (Calibri)

Formateret: Listeafsnit, Tilføj ikke mellemrum mellem afsnit med samme typografi, Punkttegn + Niveau: 1 + Justeret: 0,63 cm + Indrykning: 1,27 cm

Formateret: Skrifttype:

Formateret: Listeafsnit, Linjeafstand: Flere linjer 1,08 li, Punkttegn + Niveau: 1 + Justeret: 0,63 cm + Indrykning: 1,27 cm, Skrifttypejustering: Automatisk

--	--

Ydelse	UNDERVISNING I INFORMATIONSKOMPETENCE
Beskrivelse	KB's undervisning i litteratursøgning, referencehåndtering, citationspraksis og kildekritik i relation til akademisk praksis understøtter udviklingen af de studerendes informations- og studiekompetencer. Undervisningen tilrettelægges i tæt samarbejde med institutternes faglige miljøer i henhold til uddannelsernes behov, og tilpasses til det enkelte undervisningsforløbs læringsmål med henblik på at kunne supplere den ordinære undervisning for så vidt angår indhold, niveau og progression. Undervisningen tilbydes som tilstedeværelsesundervisning, e-forløb og e-tutorials. Informationskompetenceundervisning kan integreres i uddannelsernes ECTS-belagte uddannelsesaktiviteter.
Aftager	Studerende, og undervisere
KB's ydelser	- Informationskompetenceundervisning der er lokalt forankret under betegnelsen AU Library - Informationskompetenceundervisning på bachelor- og kandidatniveau – enten i tilknytning til uddannelsernes ECTS-belagte uddannelsesaktiviteter eller som kurser afholdt hos AU Library - Undervisningstilbud målrettet specialestuderende, ph.d.-studerende mfl. i samarbejde med institutternes faglige miljøer - Biblioteksintroduktionsforløb for nye studerende i forbindelse med studiestart
AU's ydelser	- Fakultetet kan vælge at understøtte, at informationskompetenceundervisning på bachelor- og kandidatniveau gennemføres i tilknytning til de ECTS-belagte uddannelsesaktiviteter - Informationskompetenceundervisning kan skrives ind i uddannelsernes undervisningsplaner med henblik på at sikre en klar sammenhæng med den øvrige undervisning og synliggøre tilbuddet - Underviserne kan opfordre de studerende til at deltage i tilbud om informationskompetenceundervisning - Afdelingerne bidrager til evalueringen af informationskompetenceundervisningen - Fakultetet stiller lokaler til rådighed for undervisning
Finansiering	- AU finansierer lokaleomkostninger i forbindelse med undervisning
Servicemål (Målepunkter)	- Informationskompetenceundervisning understøtter de studerendes akademiske kompetencer - Informationskompetenceundervisning tilrettelægges under hensyn til uddannelsernes behov og tilpasses til det enkelte undervisningsforløbs læringsmål

SERVICE LEVEL AGREEMENT: ARTS

	- Informationskompetenceundervisning, herunder kurser, e-forløb og tutorials, er pædagogisk og biblioteksfagligt kvalitetssikret - AU Library, Arts fortsætter samarbejdet med Ph.d.-skolen om introduktion og tilbud om kurser og workshops
Evaluerings	- KB sikrer, at der sker en årlig evaluering af denne service i henhold rammeaftalens afsnit 2.2.2. - Undervisningsevaluering af og opfølgning på informationskompetenceundervisning i tilknytning til den ordinære undervisning i tæt samarbejde med institutternes faglige miljøer - Undervisningsevaluering af AU Librarys informationskompetencekurser og biblioteksintroduktionskurser mv. - Manglende opfyldelse af servicemål reguleres af rammeaftalens punkt 6.

SERVICE LEVEL AGREEMENT: ARTS

Ydelse	LOKAL UNDERSTØTTELSE AF PLAGIATKONTROL VEDR. BACHELOR- OG KANDIDATUDDANNELSER
Kort beskrivelse	KB indgår i AU's forebyggende indsats på bachelor- og kandidatniveau vedrørende plagiatkontrol ved at udarbejde lokale rapporter til undervisere vedr. opgaver, hvor AU's plagiatkontrolsystem indikerer mulig plagiering.
Aftager	Undervisere
KB's ydelser	- Support og undervisning af undervisere i plagiatkontrolsystemet i forhold til værktøjer og muligheder i systemet - Support af undervisere i forhold til at fortolke systemrapporterne
AU's ydelser	- AU stiller plagiatkontrolsystem til rådighed på bachelor og kandidatniveau - Undervisere/studerende uploader relevante opgaver i systemet i overensstemmelse med praksis fastlagt på AU
Brugerkrav	- Relevante brugere er oprettet i plagiatkontrolsystemet
Finansiering	- Plagiatkontrolsystem vedr. bachelor- og kandidatniveau finansieres af AU
Servicemål	- Under udarbejdelse
Evaluering	- KB sikrer, at der sker en årlig evaluering af denne service i henhold rammeaftalens afsnit 2.2.2. - Manglende opfyldelse af servicemål reguleres af rammeaftalens punkt 6

SERVICE LEVEL AGREEMENT: ARTS

Ydelse	STRUKTURERET LITTERATURSØGNING
Kort beskrivelse	KB tilbyder under betegnelsen AU Library hjælp til at udarbejde strukturerede litteratursøgninger via bibliotekets søgesystem, databaser, licensbelagte e-ressourcer og andre relevante kilder. Denne service medvirker til at sikre kvalificerede litteratursøgninger, der danner grundlag for videnskabelige publikationer, herunder monografier , artikler, reviews, systematiske reviews samt forsknings- og myndighedsopgaver m.m.
Aftager	Forskere.
KB's ydelser	- Adgang til databaser og e-ressourcer der understøtter strukturerede søgninger - Hjælp til at udarbejde søgestrategi, søgning og dokumentation af søgestrategi på betjeningssteder i Emdrup og Aarhus - Deltagelse i forskningsprojekter i forhold til at udarbejde de strukturerede litteratursøgninger (ved eksterne forskningsbevillingsfriskøb) AU Library, Campus Emdrup: - Udarbejde strukturerede søgninger for forskere på baggrund af bestilling
AU's ydelser	- Forskere skal sikre kvalificeret materiale, som kan danne grundlag for de systematiske søgninger - Forskere indarbejder AU Library bistand ved systematiske søgninger ved forskningsansøgninger og projektilrettelæggelse, når det er relevant
Service mål (Målepunkter)	- Forskere kan få hjælp til at udarbejde strukturerede søgninger efter forudgående aftale - Almindelige henvendelser fra forskere på mail vedr. struktureret litteratursøgning besvares senest 5 arbejdsdage efter modtagelse - Forskere der ønsker et møde i forbindelse med bistand til at udarbejde strukturerede søgninger imødekommes senest 5 arbejdsdage efter henvendelse - Større opgaver med struktureret søgning, overslagspris fastsættes senest 5 arbejdsdage efter henvendelse - Mindre søgeopgaver for forskere af op til 1 times varighed tilbydes uden beregning
Finansiering	- Større opgaver med struktureret søgning finansieres af: - o Opdragsgiveren eks. fakultetet, institutter, forskningsprojekter mv. - o Som en del af bevillingen til forskningsprojekter mv.
Evaluerings	- KB sikrer, at der sker en årlig evaluering af denne service i henhold rammeaftalens afsnit 2.2.2. - Forud for evalueringen udarbejder KB opgørelser vedrørende henvendelser og opgavetyper relateret til struktureret litteratursøgning

SERVICE LEVEL AGREEMENT: ARTS

	- Manglende opfyldelse af servicemål reguleres i rammeaftalens punkt 6

SERVICE LEVEL AGREEMENT: ARTS

Ydelse	KONTAKTBIBLIOTEKARER
Beskrivelse	KB's AU Library-forskerservices leveres gennem kontaktbibliotekarer og er tilpasset de enkelte fakulteters behov, herunder behovet for tilstedeværelse i nærmiljøerne . Kontaktbibliotekaren har nærhed til/dialog med forskeren for at kunne tilbyde målrettede services og tilpassede løsninger.
Aftager	Forskere og ph.d.-studerende
KB's ydelser	- KB udpeger kontaktbibliotekarer, der er de videnskabelige medarbejderes personlige kontakt til biblioteket - Kontaktbibliotekarerne står til rådighed med individuel hjælp og vejledning inden for områder som: - o Litteratursøgning - o Fremskaffelse af materialer - o Indkøb af materialer - o Referencehåndteringsværktøj - o Forsker-id som ORCID, ResearcherID og Scopus ID - o Open Access - o Ophavsret, herunder ift. COPYDAN - o Publiceringsstrategi - o Personlig bibliometri - o PURE - Kontaktbibliotekarerne sikrer, at mere komplicerede spørgsmål i relation til ovenstående bliver håndteret af specialister - Oversigt over kontaktbibliotekarer til institutter/afdelinger /center/skole på library.au.dk - Efter aftale med afdelingslederne sikrer KB mulighed for at forskerne kan holde sig ajour med områderne ovenfor. F.eks. gennem besøg på afdelingsmøder eller ved afholdelse af arrangementer i de faglige miljøer
AU's ydelser	- Faglige enheder som institutter/centre/skoler mv. kan i henhold til lokale behov og ønsker anvise en kontaktperson, som har løbende kontakt med biblioteket
Servicemål (Målepunkter)	- Forskerne får en entydig og enkel indgang til biblioteket gennem kontaktbibliotekarerne - KB leverer under betegnelsen AU Library målrettede services til forskerne - Hver afdeling har minimum 1 kontaktbibliotekar tilknyttet - Forskeren vil blive kontaktet senest 2 arbejdsdage efter henvendelse - Servicen leveres primært i tidsrummet kl. 8.00-15.30
Evaluerings	- KB sikrer, at der sker en årlig evaluering af denne service i henhold rammeaftalens afsnit 2.2.2. - KB udarbejder forud for evalueringen oversigt over større relevante tiltag der er gennemført siden seneste evaluering - Årlig tilbagemelding fra Akademisk Råd på biblioteksservicen til forskerne - Løbende dialog med fakultetsledelsen - Manglende opfyldelse af servicemål reguleres af rammeaftalens punkt 6.

SERVICE LEVEL AGREEMENT: ARTS

Ydelse	PURE-VALIDERING
Kort beskrivelse	KB sikrer datakvaliteten i PURE gennem validering af registreringer vedrørende de publikationer, der placeres i systemet.
Aftager	Forskere, ledelse
KB's ydelser	PURE-validering - Kvalitetssikring af data tilknyttet de enkelte forskningspublikationer - Kvalitetssikring af publikationsregistreringer – herunder stave- og slåfejl, tjek af om forlaget findes i den centrale base, tjek af om tidsskrifter findes i den centrale base og om publikationen kan genfindes m.m. - Kvalitetssikring af forfatterangivelser vedr. publikationsdata der er høstet fra databaser - Tildeling af DOI - Udfylde OA-felter, hvor det er muligt, i samarbejde med forskere - Biblioteksmedarbejdere der er PURE-superbrugere og har biblioteksfaglig viden om bibliografiske data (validatorer)
AU's ydelser	PURE-registrering - Forskerne er ansvarlige for registrering af deres publikationer i PURE - Institutlederen er ansvarlig for at alle årets publikationer er indberettet og godkender hvorvidt publikationerne er peer-reviewed og kan karakteriseres som forskning eller formidling
Brugerkrav	- Forskerne skal have et AU-ID
Finansiering	Fakulteterne har forskellige modeller for validering. Der hvor KB er ansvarlig finansieres valideringen af KB
Servicemål (Målepunkter)	PURE-validering - Forskningspublikationer med tilknytning til fakultetets institutter er korrekt registreret i PURE - PURE-valideringen understøtter, at fakultetet modtager korrekt antal BFI-point - Datakvaliteten i PURE er kvalitetssikret med henblik på at understøtte korrekt ledelsesrapportering til institut- og fakultetsledelse
Evaluerings	- KB sikrer, at der sker en årlig evaluering af denne service i henhold rammeaftalens afsnit 2.2.2. - KB udarbejder opgørelser med relevante data fra PURE som belyser servicemålene i forhold til institut- og fakultetsniveau - Manglende opfyldelse af servicemål reguleres af rammeaftalens punkt 6.

SERVICE LEVEL AGREEMENT: ARTS

Ydelse	LEDELSESINFORMATION OG BIBLIOMETRISKE RAPPORTER
Beskrivelse	KB leverer ledelsesinformation i form af PURE-udtræk og andre typer publikations- og citationsopgørelser til universitetsledelse, fakultetsledelsen samt institutledelserne. Ledelsesrapporteringen udarbejdes i tæt samarbejde med de lokale rekvirenter eksempelvis forskningskonsulenter, institutledere og dekanatsrådgivere. Der er løbende dialog med Forskningsstøtteenheden samt Center for Forskningsanalyse.
Aftager	Universitetsledelse, fakultetsledelse, og institutledelser
KB's ydelser	- Rådgivning og support omkring bibliometriske metoder - Rapportudtræk fra PURE blandt andet i forbindelse med høst til årsberetning, akkrediteringer, forskningstilsyn, benchmarking, strategiske projekter, KPI, Arts Kommunikation - Support, sparring, rådgivning og dataleverancer til forskere/forskergrupper ifm. lokale projekter som akkrediteringer, benchmarking o.l., - Publikationsopgørelser - Citationsopgørelser - Vedligehold af BFI tidsskriftslistes - Koordinering og kvalitetssikring af rapportgrundlag i forhold til datagrundlag, metode og formidling i form af forklarende noter - Oplysning/formidling af udmeldinger fra styrelsen /ændringer i BFI systemet som en løbende rådgivning og support
AU's ydelser	- Sikrer adgang til relevante samarbejdspartnere på universitetsledelsesniveau, fakultetsledelsesniveau, institutledelsesniveau, hos forskningsstøtteenheden, AU IT mfl. - Sikrer adgang til de relevante ressourcer - Sikrer KB hensigtsmæssige tidsfrister til opgaverne
Servicemål (Målepunkter)	Faste leverancer: - Opgørelse over publikationer og aktiviteter pr forsker til brug for institutternes forskningstilsyn. Opgørelserne trækkes p.t. hvert andet år og biblioteket levere forud for opgaven et træk pr. institut over alle VIP'er som er tilknyttet organisationen i PURE. Listen kvalificeres af instituttet og bruges til at identificere VIP'er der skal laves tilsyn på. - Årlige BFI opgørelser til brug for fakultetets budgetlægning til Institutterne. - Årsrapport til fakultet og institutter. Rapporterne indeholder som udgangspunkt en publikationsopgørelse med oplysninger om publikationsantal i PURE opdelt på publikationsart og type, samt BFI-fordeling. Dertil opgøres oftest andel peer reviewed vs. non peer reviewed publikationer, publikationernes sprog og forfattersamarbejder. Rapporten trækkes på organisationsniveau. - Rapporter til uddannelsesakkreditering. Rapporterne tækkes på personni-

SERVICE LEVEL AGREEMENT: ARTS

	veau og indeholder oplysninger om publikationsantal i PURE, og kan blandt andet opgøres på publikationsart og type, samt BFI fordeling. Data indgår som del af den samlede akkrediteringsansøgning. Rapporterne efterspørges flere gange om året for alle fag. Ad hoc leverancer: - Rapporter i tæt dialog med aftagerne - Sikre at frister i forhold til de enkelte leverancer overholdes
Brugerkrav	- Sikre at tidsfrister for inddatering ol. overholdes
Evaluerings	- KB sikrer, at der sker en årlig evaluering af denne service i henhold rammeaftalens afsnit 2.2.2. - Forud for evalueringen udarbejder KB opgørelser som belyser servicemålene - Manglende opfyldelse af Servicemål er reguleret af Rammeaftalens pkt. 6.