

Hvor kan vi gøre det bedre?

Biblioteksstyrelsens beretning og oplæg
til debat på DF's årsmøde 2004

Af Jens Thorhauge

Biblioteksstyrelsens synsvinkel ligger i snitfladen mellem det samarbejdende bibliotekssystem på den ene side og det enkelte bibliotek og dets udfoldelsesmuligheder på den anden. Den opgave i Biblioteksstyrelsen der primært er af interesse for DF, er ansvaret for koordinering af udviklingen for bibliotekerne.

Jens Thorhauge
Direktør
Biblioteksstyrelsen
jth@bs.dk



Den udviklingsstrategi Biblioteksstyrelsen har fulgt gennem flere år, bygger på det tætte samspil mellem centrale udviklings-tiltag og tilpasning til det enkelte biblioteks brugermiljø. Mængden af aktiviteter er omfattende – og der er tradition for at min beretning i lige så høj grad som den ser bagud, ser fremad og spørger: hvad er det for udfordringer vi står overfor, og hvordan kan vi tackle dem? Sådan vil det også være i år.

Jeg vil nævne nogle få centrale forhold fra det forløbne år og komme ind på nogle af de opgaver vi arbejder med lige nu, der har betydning for forskningsbibliotekerne, og endelig vil jeg fokusere på fire særlige udfordringer som er mit oplæg til debat.

Grundlæggende mener jeg at samarbejdet i det danske forskningsbiblioteksmiljø er godt og i fortsat udvikling, så godt at vi har råd til at være kritiske og selvkritiske på en lidt mere åben måde end vi plejer.

Status

Evaluering af lov om biblioteksvirksomhed og forskningsbibliotekerne

Lov om biblioteksvirksomhed blev som det var aftalt allerede ved lovens vedtagelse i 2000, evalueret i slutningen af 2003. Evalueringen blev gennemført som en undersøgelse baseret på telefoninterviews af et repræsentativt udsnit af biblioteksansatte – og for folkebibliotekernes vedkommende også af politikere. Både før og efter gennemførelsen af telefoninterviews foretoges en række dybdeinterviews af nøglepersoner fra forskellige bibliotekstyper.

Det væsentligste emne for evalueringen var gennemførelsen af det udvidede biblioteksbegreb i folkebibliotekerne. Det hjørne der vedrørte samarbejdet mellem folke- og forskningsbiblioteker, tillagde vi i Biblioteksstyrelsen naturligvis også afgørende betydning. I de gennemførte telefoninterviews gav 81 % af respondenterne udtryk for at samarbejdet mellem de to sektorer er godt. Men i en række interviews blev der peget på de restriktioner i lånesamarbejdet som giver forskningsbibliotekerne mulighed for at afvise udlån af stærkt efterspurgte titler, i praksis ofte: reservede titler. Bekendtgørelsen gør jo dette muligt – og en række biblioteker praktiserer reglen. Evalueringen anbefalede en nærmere undersøgelse af omfanget. Denne undersøgelse har BS nu gennemført, og resultatet viser at der ikke er noget reelt problem. I det samlede billede af interurbanlånet er det en dråbe i havet vi taler om. Derfor vil Biblioteksstyrelsen ikke indføre yderligere regelsæt på området.

Vi deler forskningsbibliotekssynspunktet: i de tilfælde hvor der er stærk efterspørgsel på visse titler, bør folkebibliotekssystemet selv anskaffe disse. Spørgsmålet om hvordan materialevalget kan koordineres bedre, har vi bedt Det nordjyske Landsbibliotek tage med i den redegørelse for udvikling af materialevalget som de udarbejder på BS' opdrag.

Kørselsordningen kører

Den nationale kørselsordning med knudepunkter fra Aalborg i Nord, Nykøbing

F i syd, Esbjerg i vest og København i øst kører godt. Ordningen gik som bekendt i gang pr. 1. januar 2004 efter en hektisk planlægningsperiode.

I forsommeren 2003 gennemførte Biblioteksstyrelsen en business case der viste at der ville være både serviceforbedring, rationaliseringsgevinster og besparelser i betydelig størrelse for især en række forskningsbiblioteker. Ordningen tegnede altså til at blive en regulær forbedring. Og da presset fra det – formodentlig af bibliotek.dk fremkaldte – øgede interurbanlån voksede, hastede det med at få ordningen i gang, da det kun kunne ske i forbindelse med Biblioteksstyrelsens indgåelse af resultatkontrakter med centralbibliotekerne for perioden 2004-2007, og da ordningen var underlagt reglerne om udbud, hastede sagen. Men det lykkedes at gennemføre udbudsforretningen og få en god leverandør, vognmand Christian Pripp, der har gjort en utrolig indsats for at få denne ordning til at fungere optimalt.

I historiens lys er indførelsen af ordningen gået glat, og det eneste virkelige problem er at mængden af lån vokser mere end antaget. Reelt er alle de forskningsbiblioteker der er forpligtet på interurbanlån, med. Flere og flere andre tilslutter sig. Vores mål er at alle relevante biblioteker er med, herunder uddannelsesbibliotekerne som får det gode tilbud at de kan være med uden at betale til den nationale rute i endnu et år (men de skal naturligvis betale til den regionale kørsel), derefter må vi revurdere situationen og finansie-

ringen af den. Størst ros får ordningen fra de biblioteker der tidligere udelukkende betjente sig af postforsendelse. De har fået en besparelse der langt opvejer udgiften ved et øget interurbanlån.

Gennembrud for e-lån

Forskningsbiblioteksstatistikken for 2003 er skelsættende: for første gang er andelen af e-lån større end traditionelle fysiske lån. Hele 62 % af det samlede udlån er elektroniske. Samtidig er der kun et så svagt fald i udlånet af det fysiske materiale at det må karakteriseres som stabilt. Altså er det e-lånet der vokser voldsomt. Denne stigning falder sammen med en reduktion på 5,8 % i forskningsbibliotekernes personaleressourcer. Der er altså en rationaliseringseffekt som jeg gerne vil gratulere bibliotekerne med.

Jeg vil også gerne takke for det gode samarbejde mellem styrelsen og forskningsbibliotekerne om samarbejdet om statistikken. I år er det 29 biblioteker ud af 188 der ikke har indberettet statistiske oplysninger – det er stadig 29 for mange.

Bibliotek.dk

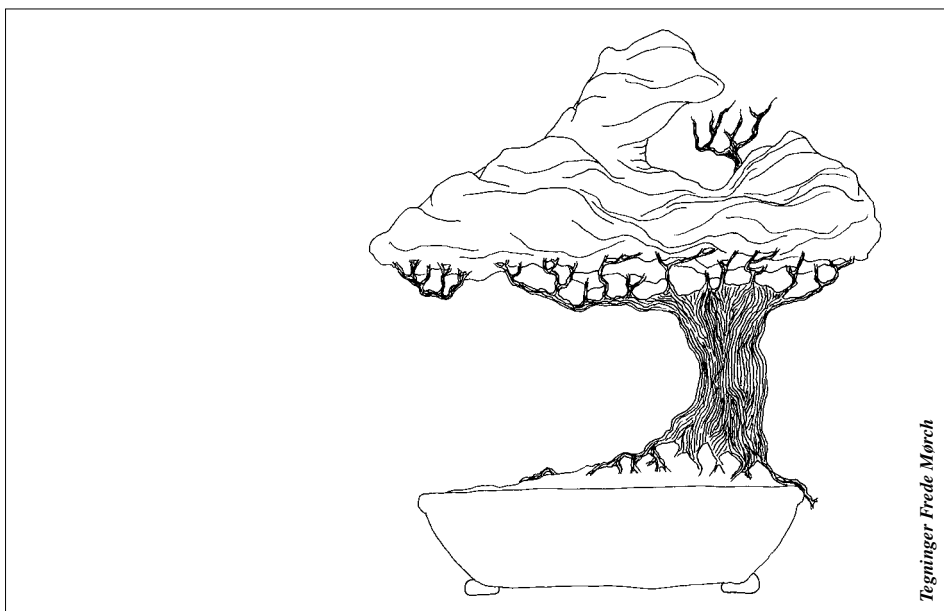
Bibliotek.dk kan kun betegnes som en succes. I de mange driftstal der foreligger, skal jeg her blot opholde mig ved et enkelt som lige nu imponerer mig: det tegner til at antallet af søgninger i året 2004 vil passere 5 mio. pr kvartal. Hvilket vidner om en særdeles udbredt og voksende benyttelse.

I Biblioteksstyrelsen har vi arbejdet på at etablere så bredt et ejerskab til bibliotek.dk som muligt, og det er lykkedes rimeligt godt med det årshjul for udviklingsarbejde der nu er indarbejdet, hvor vi indkalder forslag, bearbejder dem og udsender høringsoplæg.

Meningerne brydes naturligvis, når udviklingen af en fælles tjeneste som bibliotek.dk diskuteres. I år har vi for eksempel set stærkt divergerende meninger om opbygning af emnehierarkier, og selv om alle ikke kan imødekommes, er dialogen uundværlig. Jeg tør i hvert fald konkludere at der er en bred opbakning til den åbne debat om strategiudviklingen som senest også Biblioteksrådet har udtalt sin tilfredshed med.

DEF

Min afrapportering om DEF kunne være meget omfattende, for den nye struktur er ikke bare på plads nu, men der er udfol-



dede planer i programområderne. Men da DEF-udviklingen løbende dokumenteres på hjemmesiden, vil jeg indskrænke mig til det helt essentielle:

DEF arbejder med dynamiske mål der hele tiden må konkretiseres på ny:

- slutbrugernes benyttelse af e-ressourcer skal forbedres og vokse
- samarbejdet mellem forskningsbibliotekerne skal styrkes, og der skal etableres samarbejde med nye partnere
- resultaterne skal dokumenteres og formidles bredt

En konkret målsætning – der kan udmøntes i en række underordnede mål – er at universitetsbiblioteker kan tilbyde differentieret, sømløs og personaliserbar brugeradgang.

Lad mig her gribe i egen barm og sige: Vi klagede over bevillingerne i 2003, men vi har ikke opbrugt bevillingerne endnu. Det er fordi det tager tid at løbe en ny organisationsform i gang.

Som berettet sidste år er et af de centrale greb at udførelsen af udviklingsaktiviteter er flyttet ud i indsatsområderne der med noget varierende fart har fået i gang i aktiviteterne. Det vil føre for vidt her at gennemgå handlingsplanerne i alle områder, men det skal bemærkes at vi oprindelig fastlagde syv programområder. Et af disse, digitalisering, er nedlagt før det kom i gang på grund af mangel på gode realiserbare strategier og ressourcer.

Det område hvor der p.t. er allokeret flest ressourcer, er infrastruktur. Her arbejdes der med forbedring af adgangsstyring (AAI) og udvikling af XML-services, et arbejde der forestås af Statsbiblioteket, Det Kongelige Bibliotek og Danmarks Tekniske Universitetsbibliotek.

I portalgruppen har der gennem længere tid været arbejdet med flytning af fagportaler til det nye Keystone (tidligere Tool Kit Lite) software med Aalborg Universitetsbibliotek som host. En evaluering af portalerne gennem en brugerundersøgelse er ved at blive iværksat. Den skal også afdække brugernes forventninger og behov.

På licensområdet er det løbende nye aftaler der arbejdes med samt nye konsortie-, pris- og betalingsmodeller.

E-læring arbejder med adgang til læringsressourcer i elektronisk form og med et øget samspil med universiteternes e-læringsinitiativer.

E-publicering drejer sig om Open Access initiativer, institutionelle arkiver for moderinstitutionernes forskning, det vil sige om at finde nye veje for dansk forskningsformidling. I den sammenhæng kan jeg nævne at det er besluttet at evaluere den Danske Forskningsdatabase, der har gennemgået en betydelig udvikling, men som ikke har mange brugere. Tilslutningen til forskningsdatabasens registrering er tæt på at være dækkende, og der er et råmateriale i basen der kan videreudvikles på flere niveauer. Vi må nu have et grundlag for at vurdere, hvad vej vi skal gå.

Endelig har programområdet for brugerfaciliteter talt om usability, informationskompetence og webbaserede referencetjenester, men har endnu ikke fremlagt noget program endsige nogen ansøgninger om midler.

Aktuelle aktiviteter

Lad mig kort omtale nogle af de igangværende aktiviteter og forhold. Et review af infrastrukturen i dansk biblioteksvæsen er

under udarbejdelse. Det er iværksat for at få en uafhængig vurdering af udviklingen af denne infrastruktur og eventuelle problemer som der bør tages højde for i den fremtidige planlægning. En midtvejsrapport foreligger¹, og umiddelbart før dette årsmøde blev der afholdt et seminar om mulige scenarier for fremtidig udvikling af infrastrukturen.

Der er to foreløbige konklusioner at hæfte sig ved. Den ene er at der er en høj og for så vidt tilfredsstillende teknologibenyttelse i danske forskningsbiblioteker. Den anden er at der er behov for afklaring af hvad konsulenterne kalder 'forretningsmodeller'. Det drejer sig om bibliotekernes kundesyn, produkter og services som man deler. I scenarie-diskussionen udkrystalliseredes problemstillingen til forholdet mellem decentral/lokal og central planlægning: hvor er det vi og brugerne er bedst tjent med at der udvikles ydelser: nationalt, bibliotek.dk f.eks., eller i et netværks-

samarbejde mellem flere biblioteker, som biblioteksvagten, og hvor er det optimalt at det enkelte bibliotek agerer på egne vilkår og præmisser og med frie hænder? Spørgsmålet er også særdeles relevant i forhold til diskussionen om hvad og hvordan bibliotekerne markedsfører sig.

Biblioteksrådet har diskuteret midtvejsudgaven af reviewet og anbefaler at Biblioteksstyrelsen påtager sig at sikre at det udvides til at dække hele bibliotekssektoren og ikke bare forskningsbibliotekerne. Det vil vi gøre

Budgetmodel forkastet

Det må også nævnes som en aktuel (ikke)aktivitet at en fælles budgetmodel for forskningsbibliotekerne omsider synes at være opgivet. I Forslag til Finanslov 2005 er der den ændring at universitetsbibliotekernes budgetter integreres i de

enkelte universiteters bevillinger, således at det enkelte universitet prioriterer opgaven. Konsekvensen af dette tiltag kan man kun gisne om. Betyder det mindre synlighed for bibliotekerne? Hårdere konkurrence om midlerne? – eller er det en enestående chance til i det mindste én gang årligt at fremlægge bibliotekets resultater og udviklingsplaner for ledelsen på et budgetseminar? Der er muligheder i konceptet, men umiddelbart tror jeg at bibliotekerne vil blive presset endnu hårdere på budgetterne.



Foto Frede Mørch

Undervisningsministeriet tilbage i DEF

En glædelig nyhed er det at Undervisningsministeriet har besluttet at genindtræde i DEF. Da universiteterne blev overflyttet til VTU, trådte Undervisningsministeriet samtidig ud af DEF idet man så DEF som primært en universitetsbiblioteksorganisation. Denne holdning er nu revideret, og ministeriet indtræder som fuld medfinansierende partner i koordinationsudvalg, styregruppe og programområder.

Hovedformålet er naturligvis at samarbejde på tværs om tilvejebringelse af e-ressourcer til ministeriets biblioteker, i første række cvu'erne. Det er at skabe en fælles udvikling og sikre det elektroniske løft DEF har betydet, i den næste store kreds af biblioteker – og dermed at sikre optimal udnyttelse af ressourcer og kompetencer.

De opgaver DEF-sekretariatet umiddelbart vil tilbyde undervisningsministeriets biblioteker at gå i gang med, er at sikre indkøbsfællesskaber om licenser, arbejde på veje til digitalisering af undervisningsmaterialer, systemsamarbejde mellem biblioteksfunktionerne i CVU'erne og erhvervsakademierne m.v. og understøtte den e-publicering og formidling af vidensproduktion der også er behov for i disse institutioner.

Igangsætningen af samarbejdet afventer den endelige godkendelse fra Finansudvalget.

Undersøgelse af studerendes biblioteksbenyttelse

Relevant for denne nye DEF-opgave er dermed også den undersøgelse af studerendes biblioteksbenyttelse som Biblioteksstyrelsen netop har iværksat i et samarbejde med Danmarks Biblioteksskole. Formålet er at afdække mønstre i forskellige typer studerendes biblioteksbenyttelse med henblik på at øge samarbejdet mellem bibliotekerne. Der er nedsat en styregruppe med bred repræsentation til at tilskære og følge undersøgelsen der gennemføres som spørgeskemaundersøgelse i november-december og med planlagt rapport i marts. Niels Ole Pors vil være ansvarlig for undersøgelsens gennemførelse.

Ny aftale om digitalisering af artikler

En anden god nyhed er det at Biblioteksstyrelsen netop har indgået en aftale med Copy-Dan om en rammeaftale om ret til at scanne artikler og sende dem direkte

til slutbrugeren som vedhæftet fil til en e-mail. Det har taget over et år at opnå denne aftale der rummer mange begrænsninger. Der må således kun scannes fra visse faglige tidsskrifter, ikke fra aviser og fagblade og ikke fra bøger, og det er kun på brugerens direkte anmodning at transaktionen kan finde sted.

De nærmere regler og instruktioner for hvordan bibliotekerne får en sådan service i gang, er fremstillet i den lille brochure Biblioteksstyrelsen har medbragt, og som naturligvis også kan findes på vores hjemmeside. Aftalen afspejler den frygt og modvilje forlæggerne lægger for dagen når det gælder ny teknologi, og som står i et diametralt modsætningsforhold til de bestræbelser vi i bibliotekssektoren udfolder for at stille informationsressourcerne til rådighed for brugeren på den enkleste mulige måde.

Aftalen er indgået i henhold til Ophavsretsloven § 16 stk. 2, og den er egentlig et udtryk for en klassisk win-win situation hvor alle parter får noget ud af det. Man kan tænke sig at ordningen i en vis udstrækning vil erstatte fotokopiering som jo kan leveres uden betaling til rettighedshaver. Den scannede artikel leveres mod en betaling på 5,50 kr. til rettighedshaver. Det er det beløb der svarer til porto'en på forsendelsen af fotokopien som bibliotekerne slipper for ved at sende artiklen som vedhæftet fil. Brugeren får artiklen hurtigere – endnu et skridt på vej mod at centrale vidensressourcer er online tilgængelige. Aftalen gælder for et år – vi vil forsøge at få den udvidet så snart der er mulighed for fornyet forhandling. Indtil da er det op til bibliotekerne at gøre brugerne opmærksom på den nye mulighed.

Ophavsretslovens § 13 giver ligeledes mulighed for efter aftalelicens at digitalisere undervisningsmateriale. En sådan aftale er endnu ikke indgået. Aftalen kan indgå i det kompleks af aftaler om kopiering som rektorkollegiet forhandler med Copy-Dan. Biblioteksstyrelsen vil skubbe på for at det sker, for der er et indlysende behov for rammer for at kunne realisere idéen om virtuelle semesterhylde i forskellig udformning som vel reelt kun Handelshøjskolens bibliotek i Århus har haft mulighed for at afprøve i kraft en forsøgsaftale.

Hvad kan vi gøre bedre?

Lad mig nu vende mig mod nogle områder hvor jeg mener der er brug for øget fokus og indsats:

1. E-plattform for undervisning

Det første område vil jeg kalde: Etablering af e-plattform for al undervisning. Vi har i en årrække arbejdet på at give adgang til undervisningsmaterialer elektronisk – faktisk var et af de allerførste pilotprojekter i DEF et projekt der handlede om at gøre centrale lærebøger og kompendier e-tilgængelige. Det mislykkedes, men siden er det lykkedes andre steder, blandt andet i den engelsktalende verden, og med den udvikling der tegner sig – og med de meldinger jeg hørte f.eks. på den seneste IFLA-konference, er det mit bud at vi skal have som målsætning at skabe en e-plattform for materiale der er centralt i undervisningsforløbene gennem et semester. Vi kan dele det relevante materiale i tre grupper. Den ene er den der indeholder materiale, vi har adgang til gennem licenser. Den anden er det materiale universitetslærere og studerende selv producerer, undervisningsnoter, slides, videoptagelser af forelæsninger, preprints, opgaver m.v. Den tredje gruppe er den vanskelige. Det er materiale der er trykt, og som må digitaliseres, eller som forlagene fremover må levere i e-form. Teknisk er der ikke nogen problemer i dette, det er indgåelse af aftaler om vilkårene der er opgaven.

Efter min opfattelse må man starte en udvikling mod realisering af dette mål på universiteterne hvor formodentlig en del af undervisningsmaterialet allerede foreligger i e-form, og hvor de fleste studerende er parate til at udnytte en e-plattform.

Med hensyn til universiteternes eget materiale er det et spørgsmål om aftaler, men måske nok så meget om overbevisende praksis – succes historier fra gode undervisningsforløb der udnytter webben kreativt.

E-plattformen indebærer e-publicering, og den rummer naturligvis forudsætningen for egentlig e-læring.

2. Åben adgang og institutionelle arkiver

Det andet fokusområde som jeg mener vi må gøre en voldsommere indsats for at realisere, er Open Access og Institutional Repositories. Der er flere strategier til at nå målet: Institutionelle arkiver der er dækkende, opdaterede, som – formodentlig på forskellige vilkår – giver adgang til den forskning der er udført på institutionen. Men arkiverne skal spille sammen både nationalt og internationalt.

I Danmark kan forskningsdatabasen udbygges både med mere fuldtekst adgang og med formidlingsmæssige tiltag. Man kan



sige at forskningsdatabasen indeholder råmateriale til formidling som f.eks. kan være en forskningsportal. Men det vigtigste lige nu er at vi tænker i opbygning af et nyt system til forskningsformidling og bidrager til udvikling af internationale standarder.

Hvad kan Biblioteksstyrelsen gøre? Vi kan f.eks. bidrage til en aftale om vilkår for oplægning af forskningsresultater. En lang række internationale initiativer på feltet viser at der sker noget. Berlin-deklARATIONEN om åben adgang, som flere og flere lande underskriver, og udgivelsen af den engelske rapport fra House of Commons² om nødvendigheden af at etablere et nyt system, er eksempler på tiltag der har været med til at sætte fokus på problemet.

I den ene ende af spektret er der den opfattelse at offentlig finansieret forskning bør være offentlig ejendom, dvs. at det er institutionen, der råder over den. I den anden ende af spektret er der den traditionelle opfattelse der bygger på respekt for den intellektuelle ophavsret, og som også vil udmønte den i form af en ophavsret til offentlig finansieret forskning.

Men åbne arkiver kan jo etableres med forskellige adgangsvilkår – det der skal til, er at vi arbejder med dette mål at forskningen skal være tilgængelig og søgbar, og sammen med rettighedshaverne prøver at finde nye forretningsmodeller.

I danske forskningsbiblioteker er opgaven at sige ja til denne nye opgave, se den som en biblioteksopgave og som et led i den nye arbejdsdeling og endnu en af de strukturforandringer der følger af informationsteknologien.

3. Undervisningsministeriets biblioteker

Et tredje fokusområde er afledt af aftalen med Undervisningsministeriet om genindtrædelse i DEF. Opgaven for DEF er naturligvis den samme over for disse biblioteker som over for de biblioteker der allerede er med: at sikre den optimale udnyttelse af ICT-mulighederne i bibliotekerne gennem koordinerede tiltag. Det vil i praksis sige etablering af adgang til nye e-ressourcer i disse biblioteker, støtte til systemsamarbejder, f.eks. mellem de nye CVU-biblioteker, støtte til etablering af e-læring og e-publicering.

Muligheden for at skabe nye netværks-samarbejder er imidlertid til stede med denne aftale. Under alle omstændigheder står vi over for en stor udfordring om at skabe en bedre adgang for meget store grupper af studerende. Vi skal udnytte de erfaringer der allerede er gjort, og mit håb er at der med dette skridt udvikles konstruktive samarbejder både mellem uddannelsesbiblioteker og forsknings- og folkebiblioteker.

Det er værd at bemærke at Biblioteksstyrelsen i mere end tyve år har ønsket et formaliseret grundlag for samarbejde med uddannelsesbibliotekerne, nu er det her – vi vil gøre vores bedste for at skabe synlige resultater.

4. Synlighed

Et fjerde fokusområde har jeg allerede strejft. Det drejer sig om forskningsbibliotekernes synlighed – for brugerne og for institutionernes ledelser. Den udfordring jeg her er optaget af, er at vi med vores nye ydelser står med en entydig succes.

Det er lykkedes i Danmark at realisere en velfungerende service med e-adgang for forskningsbibliotekernes brugere. De bruger den i hastigt voksende omfang, men ved de hvor den kommer fra? Og ved rektorer og universitetsdirektører, hvad der skal til for at holde trit med den næste generation af krav fra brugerne? Ved de at målet er at ALT relevant undervisningsmateriale skal være tilgængelig på campusnet – på et eller andet sæt af betingelser? Jeg tror det faktisk ikke. Og hvis jeg har ret, må jeg gribe i egen barm – for det er os der skal fortælle det.

Mange biblioteker arbejder med det problem at bibliotekets leverancer er virtuelle, og biblioteket dermed risikerer at blive overset som leverandør. Bibliotekerne prøver at sikre at der er en klar afsender på de elektroniske referencer de studerende får, arbejder med at fortælle om mulighederne, underviser flere og flere mere og mere. Det er naturligvis rigtige tiltag.

Men jeg tror der er brug for en anden form for markedsføring eller måske snarere branding hvor vi – også over for offentligheden og dermed politikerne – som vi selvfølgelig informerer korrekt i forvejen – bliver betydelig bedre til at fortælle de gode historier der findes overalt. Den store fortælling om hvordan det vi her har gang i, er med til at forandre vores videnssamfund.

Jeg har ofte sammenlignet biblioteker med vandværker – på sin vis skal de bare være der og levere den daglige dosis rent vand. Gør de det, er der ikke mere at bekymre sig om som bruger. Men i tider med forurening af grundvandet er det en god og ikke selvfølgelig historie hvis varen kan leveres. Analogien er klar til bibliotekerne – vi leverer varen, men ser vi os om i verden, er det ikke en selvfølge, det er tværtimod godt gået. Det ved vi selv – men det er ikke nok.

Vi må ud at fortælle historien.

Noter

1 Høffner, P. og Krarup, L. (2004): *Afdækning og oplæg til vurdering af den tekniske infrastruktur i Forskningsbibliotekerne*. IBM. Link til rapporten findes på deflink: www.deflink.dk/nyheder/nyheder2.asp?id=1438

2 Science and Technology Committee, House of Commons (2004). *Scientific Publications: Free for all?* London: The Stationery Office Limited. Lokaliseret på: www.publications.parliament.uk/pa/cm/cm-sctech.htm