

BONNIE RANVILD FRISENDAHL

MIN ARBEJDSUGE

BONNIE RANVILD FRISENDAHL

30 år, information resource scientist i Global Information & Analysis, Novo Nordisk fra 2013

Certificeret virtual trainer i 2013.

Informationsspecialist ved Det Samfundsvidenskabelige Fakultetsbibliotek 2012

Cand.scient.bibl. fra IVA i 2011.

Mine arbejdsopgaver: ansvarlig for GLIAs undervisningsgruppe, vagter og udviklingsopgaver på vores Help Desk funktion, kommunikation og formidling, medieovervågning, søgninger og analyser indenfor Novo Nordisk forretningsområder, materialevalg.

MANDAG

Min ugestarter som regel derhjemme. Langt de fleste processer og services i Global Information & Analysis (GLIA) foregår nemlig globalt og online, da vi skal kunne nå vores kunder i hele Novo Nordisk, som i skrivende stund har over 40.000 medarbejdere i 75 lande. Det er altafgørende for vores hverdag, at vi er fleksible og altid tænke globalt og elektronisk og kan arbejde, hvor end vi befinder os.

Jeg er ansvarlig for at drive vores undervisningsgruppe, og i dag har jeg fokus på at redigere vores undervisningsmateriale for at tilpasse det til vores nye website, der går i luften på torsdag. Det har været et af de største projekter nogensinde i GLIA og forventningerne er store. I undervisningsgruppen har vi de sidste par måneder fokuseret på, at alle underviserne skulle lære websitet godt at kende, da det i høj grad ligger til grund for vores undervisning.

Vi har lavet guidelines i fællesskab for at sikre, at alle kursisterne får det rigtige udbytte af undervisningen. Der er især to ting, vi skal være opmærksomme på. For det første målretter vi undervisningen mod nyansatte, så det skal være overskueligt og koncist, samt inspirere dem til at bruge os fremadrettet. For det andet underviser vi hoveddagligt på to måder: I et fysisk mødelokale i vores hovedkvarter og virtuelt via Microsoft LYNC. Cirka halvdelen af vores undervisning foregår virtuelt med kunder fra alle steder i verden, så som underviser i GLIA skal du både være god til at undervise samtidig med, at du kan navigere i et virtuelt klasselokale og imødekomme et væld af kulturer.

TIRSDAG

Tirsdag morgen fokuserer jeg på mine opgaver for vores kommunikationsgruppe. Jeg sætter vores halvårige nyhedsbrev op med nyheder om adgange, systemer og services. Bagefter



har vi billedgruppemøde: den seneste tid har vi arbejdet med at vælge billeder til vores nye website. Billederne skal understøtte Novo Nordisk og GLIAs Corporate Visual Identity. De skal uploades og tagges, så de er søgbare for vores webredaktører.

Tirsdag eftermiddag er det min tur til at bemande vores Help Desk, hvor vores kunder kan henvende sig, når de har brug for vores hjælp til alt lige fra en enkelt artikelsøgning til store søgninger indenfor forskning, terapi- og forretningsområder, medier og patenter. Hvis vagten kan hjælpe på stedet, er det skønt, ellers fordeler man de indkommende forespørgsler i afdelingen, så den lander hos det rigtige team, der følger op på sagen. Help Desken dækker flere platforme, især i Danmark. Vi har både en mailboks, chat og telefon, men de kan også dukke op i vores nye GLIA Knowledge Centre, hvor det fysiske Help Desk område er. Knowledge Centret stod færdigt i februar 2014 i Novo Nordisk nye hovedkvartersbygning. Det er en meget unik placering, der spejler hvor vigtig en ressource information er i Novo Nordisk.



Kl. 16 tager mine amerikanske kollegaer i Princeton over på Help Desken og sørger for global informationssupport frem til kl. 22 dansk tid.

ONSDAG

Onsdag møder jeg altid tidligt, da jeg er med i vagtskemaet for vores Novo Nordisk Daily Media Monitoring. Hver dag har to informationsspecialister til opgave at monitorere internationale medier for at se, hvad der bliver skrevet om Novo Nordisk, vores terapiområder, produkter, konkurrenter og medicinalindustrien som sådan. Inden klokken 10 bliver de relevante nyhedshistorier udvalgt og samlet i et nyhedsbrev, der går ud til ca. 3300 kunder i Novo Nordisk på e-mail. Formålet med nyhedsbrevet er, at alle skal have mulighed for at være opdateret på, hvordan vi fremstår i medierne, og hvad der rører på sig indenfor branchen.

Om eftermiddagen underviser jeg i EndNote. Det er stadig relativt nyt, at vi underviser i EndNote og i dag er første gang kurset foregår via LYNC. Jeg har kursister fra Danmark, USA og Grækenland. Kurset er en blanding af demonstration af systemet og hands-on øvelser, så kursister kommer godt fra start med brugen af reference-håndterings-programmet.

TORS DAG

I dag er der lancering af vores nye website, og det skal fejres. Vi fejrer det i afdelingen med morgenmad. Bagefter er der briefingmøde for alle i afdelingen, der skal med ud og gøre reklame for websitet. Vi har lavet rollespil for at inspirere hinanden til, hvordan vi kan præsentere websitet og hvilke elementer, der kunne være interessant for forskellige kundegrupper.

Omkring frokost fordeler vi os på tre sites: Bagsværd, Måløv og Søborg.

Her har vi kage, postkort og en lille oplysningstale klar til folk. Vi har også bærbare computere med, så vi kan vise lidt af det nye website til dem, der har tid. På ca. halvanden time får vi fordelt 1800 kager. Alle kommer glade tilbage med oplevelsen af, at kunderne er glade for vores service, og vi har fået mange af dem i tale.

Om eftermiddagen mødes vi i undervisningsgruppen for at gennemgå og diskutere de nye undervisningsmaterialer og guidelines for undervisningen. Vi bliver enige om, hvordan vi de næste par måneder vil vidensdele om erfaringer fra undervisningen på det nye website.

FREDAG

Kl. 9 begynder vores ugentlige teammøde. Teamet består af mig selv og ni kollegaer. I vores team dækker vi mange forskellige funktioner lige fra artikellevering, fjernlån, søgninger, copyright, licenser, bibliotekssystem til content management af vores website, undervisning og kommunikation. Den store fællesnævner er, at vi er ansvarlige for Help Desk funktionen og mange af de traditionelle biblioteksfaglige funktioner.

Selvom næsten alle i GLIA har deres eget speciale eller ansvarsområde, så er vi som Help Desk vagter alligevel nødt til også at kunne agere som generalister.

Om eftermiddagen skal jeg mødes med en kunde sammen med min kollega – vi skal gennemgå den seneste analyse, vi har lavet for ham. Analysearbejdet begynder at fylde mere og mere i GLIA og er en vigtig del af vores nye strategi og vision.

Det har været en begivenhedsrig uge, og kender jeg GLIA ret, fortsætter vi med nye spændende projekter og endnu en travl uge efter weekenden. 🍷