



BIBLIOTEKERNES DATA OG IT

Årsrapport 2021

KOMB:IT

FORORD

Nærværende årsrapport er KOMBITs årlige afrapportering til kommunerne og biblioteker, der har indgået tilslutningsaftaler med KOMBIT om henholdsvis Fælles Bibliotekssystem (FBS) og Fælles Biblioteksinfrastruktur (FBI).

Årsrapporten redegør for de organisatoriske tiltag, driften og videreudviklingen for FBS og FBI samt vores forventninger til 2022.

INDHOLDSFORTEGNELSE

Beretning for 2021	4
.....	
Organisering af Bibliotekernes Data og It	6
.....	
FBS releases i 2021	7
.....	
FBS-faggruppens arbejde i 2021	9
.....	
Debitorintegrationen mellem FBS og kommunernes ERP-løsning	11
.....	
Fakta og driftstatus på FBS i 2021	13
.....	
Brugertilfredshed med FBS i 2021	15
.....	
Økonomien for FBS i 2021	18
.....	
FBI releases i 2021	21
.....	
FBI-faggruppens arbejde i 2021	23
.....	
Fakta og driftstatus for FBI i 2021	24
.....	
Udvalg for supplerende biblioteksdata	26
.....	
Datafremstilling for FBI i 2021	27
.....	
Økonomien for FBI i 2021	29
.....	
Forventninger til 2022	32
.....	
Bilag	33
.....	

2021 har været et godt og aktivt år. Vi er fortsat i gang med at udarbejde produktstrategien for Bibliotekernes Data og It (BDI), der skal danne grundlag for fremtidige prioriteringer af videreudvikling og sætte retning for tiltag frem til 2025.

Grundet hensyn til andre opgaver, er vi desværre ikke i mål endnu, men vil i samarbejde med BDI-styregruppen løbende inddrage bibliotekerne i processen.

Fælles Bibliotekssystem (FBS)

FBS er fortsat en driftssikker og stabil løsning, og det er helt centralt for bibliotekerne, at FBS har høj driftseffektivitet og ganske få fejl. Det er en moden løsning, og der implementeres derfor kun få ændringer. I 2021 er der implementeret 21 forbedringer til løsningen og foretaget 18 releases. Her vil vi især fremhæve overgangen til Cicero Explore.

Vi har i 2021 formået at fastholde en høj brugertilfredshed med FBS. Den seneste måling fra december 2021 viser, at den overordnede tilfredshed ligger på 3,8 (skala 1-5). Vi er således tæt på BDI-styregruppens, Systematics og KOMBITs ambition om en score på mindst 4,0 for den overordnede brugertilfredshed, og vi anser derfor resultatet som tilfredsstillende. Kunde- og brugertilfredshed vil fortsat være et vigtigt fokuspunkt i vores arbejde de kommende år.

Der har i løbet af året været særlig fokus på implementeringen af ØiR debitorintegration version 3 til FBS. Vi har afholdt flere orienteringsmøder, hvor proces og KLIK-opgaver er blevet gennemgået, og vi har testet integrationen op imod to debitorleverandører på markedet.

Det har vi gjort for at sikre os, at bibliotekerne har haft den relevante information til opgaven.

I 2020 blev en enkelt kommune implementeret, mens i alt 69 kommuner ved udgangen af 2021 er tilmeldt en implementeringsbølge, hvor af er 18 blevet implementeret i løbet af 2021. 27 kommuner har fravalgt at implementere debitorintegrationen på nuværende tidspunkt. Flere kommuner har kvitteret for et godt forløb.

I KOMBIT vil vi igen i år gerne fremhæve det gode samarbejde med vores leverandør af FBS, Systematic, da deres medarbejdere i høj grad er garant for, at vi når vores målsætninger om fx høj brugertilfredshed og en velfungerende løsning.

Fælles Biblioteksinfrastruktur (FBI)

Ved udgangen af 2021 har KOMBIT været indkøber for FBI i to år. Der er nu fulgt endeligt op på resultater og anbefalinger fra PwC's tilstandsrapport fra foråret 2019. DBC har iværksat en række tiltag, der har forbedret rutiner for videreudviklingen og driften af FBI. Det er KOMBITs vurdering, at dette forløber tilfredsstillende.

Der er i 2021 gennemført 35 ændringsanmodninger i FBI-løsningerne. Vi har sammen med DBC fortsat udviklingen af et nyt og mere moderne bibliotek.dk, hvor særligt brugervenlighed er i fokus. I den forbindelse har vi forbedret forfatter-, titel- og emnesøgning for den almindelige bruger, så det brugeren forventer at få præsenteret vises blandt de tre første søgeresultater. Visningen af serier og værker er ligeledes blevet forbedret.

I Netpunkt er det fremover muligt at bestille flere eksemplarer i én bestilling, hvilket er til gavn for håndtering af folkebibliotekernes læsegrupper.

Derudover arbejder vi på at modernisere infrastrukturen med opdaterede integrationer til gavn for andre parter i sektoren.

Der arbejdes på to forskellige søgeplatforme, hvor den ene henvender sig til den almindelige biblioteksbruger, mens den anden henvender sig til specialiserede brugere, der har behov for mere komplekse søgninger.

Udvalget for supplerende biblioteksdata (SBD), hvor der sidder bibliotekarer fra folkebiblioteker og FFU-biblioteker, rådgiver og sparrer med KOMBIT og DBC om SBD og udviklingen af disse, både hvad angår indhold og selektion. I 2021 har udvalget arbejdet med at definere og prioritere ændringsønsker til SBD og samtidig taget stilling til en række konkrete spørgsmål om anvendelse af metadata.

KOMBIT vil gerne fremhæve det gode samarbejde med DBC. Igen i år har vi haft travlt, og derfor skal DBC også have tak for indsatsen i forhold til at møde KOMBIT på en række forventninger om videreudvikling og drift.



LAILA KILDESGAARD
FORMAND FOR BDI-STYREGRUPPEN
OG DIREKTØR I KL.

A handwritten signature in blue ink that reads "Laila K".



JESPER MUNCH JESPERSEN
FORRETNINGSCHEF I KOMBIT,
FORRETNINGSFÆLLESSKABET BØRN,
KULTUR, SOCIAL OG SUNDHED.

A handwritten signature in black ink that reads "Jesper Munch Jespersen".

2

ORGANISERING AF BIBLIOTEKERNES DATA OG IT



Medlemmer af BDI styregruppen. Øverst fra venstre: Laila Kildesgaard, Peter Lykke Egelund, Jeppe Bjørn, Kristine Nygaard Ledet, Erik Hofmeister, Nicolai Dupont Heidemann, Jakob Heide Pedersen, Steffen Nissen.

Organiseringen af BDI omfatter en styregruppe, en porteføljegruppe, et prioriteringsudvalg samt faggrupper for FBS og FBI.

Styregruppens ansvar er at træffe beslutninger om den strategiske retning, indsatser mv. Derudover følger styregruppen op på økonomien – og arbejder for at skabe gennemsigtighed i økonomi og leverancer – samt bidrager til, at bibliotekerne bliver involveret i beslutninger og opgaver.

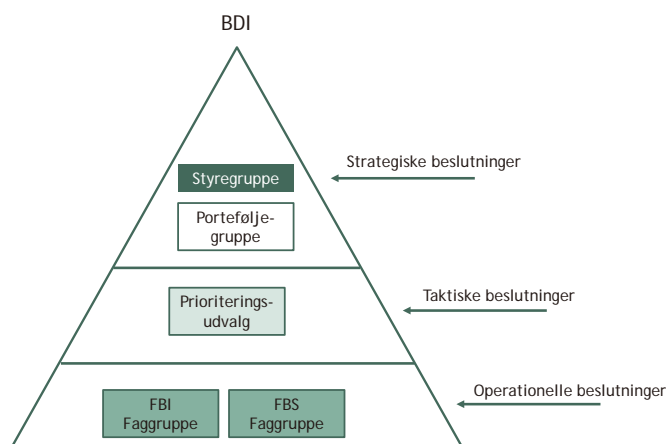
Porteføljegruppen yder sparring og rådgivning til styregruppen for BDI og KOMBIT om digital strategi og porteføljestyring for biblioteksområdet. Derudover arbejder porteføljegruppen for, at udviklingen af biblioteksområdet afstemmes strategisk for at skabe de ønskede sammenhæng på tværs af løsninger og sektorer.

Prioriteringsudvalget yder forretningsmæssig sparring til KOMBIT og prioriterer videreudviklingsprojekter i forhold til den vedtagne strategi. Derudover koordinerer gruppen ændringsønsker og andre ini-

tiativer og rådgiver styregruppen om strategi og porteføljestyring for biblioteksområdet.

De enkelte faggrupper hjælper med faglige afklaringer, spørgsmål om brugeroplevelser, kravspecifikationer, kvalitetssikring og test for henholdsvis FBS og FBI.

Sammensætningen af styregruppen, porteføljegruppen, prioriteringsudvalget og begge faggrupper kan ses på kombit.dk/BDIorganisering.



Systematic havde for 2021 planlagt 21 releases fordelt på syv hovedreleases til FBS, som skulle idriftsættes efter samme kadence som tidligere år; hver anden uge året rundt med undtagelse af ferieperioderne. Alle releases er blevet gennemført.

Ny eller ændret funktionalitet i FBS

- Opgradering til OpenAgency version 3.0.
- Opdatering i henhold til forældelsesloven. Hermed indføres automatik til sletning af lukkede mellemværender efter en konfigurerbar periode. Hvis biblioteket har debitorintegration, kan det angives om mellemværender i stedet først skal slettes ved besked fra debitorsystemet.
- HoldingItemsUpdate blev opdateret til version 2, og der blev tilføjet to nye felter.
- Rest-API til ny forsideservice. Med denne ændring blev det muligt at anvende Det Digitale Folkebiblioteks nye forsideservice. Den gamle forsideservice udgik i februar 2021.
- Digital brugeroprettelse i Cicero. Løsningen indførte en ny snitflade til FBS, hvor igennem det er muligt for 3. parts produkter at oprette brugere i FBS, fx gennem blanketløsninger. Senere på året blev der også tilføjet mulighed for at opdatere økonomisk ansvarlig på en låner gennem samme API.
- CMS API blev udvidet med to nye preauthenticated endpoints, som kan kaldes med patron-id eller et vilkårligt låner-id (fx. CPR, lånerkortnummer, UNI-login).
- Ændring til funktionen autoudlån. Ved aflevering af materialer til fjernlån på andre biblioteker, vil autoudlånsreglerne for den aktuelle lånergruppe blive anvendt. Køreseddel for fjernlån printes ved udlån.
- Opdatering af placering for flydende materiale ved 'tilgængelig'-scanning. Et flydende materiale, der registreres som "tilgængeligt" i IMS, vil få opdateret sin filial til den, der angives fra IMS. Ved anvisning af filial fra IMS (når et materiale scannes i SIP2 eller Cicero LMS), vil materialet ikke længere blive opdateret med den medsendte afdeling.
- Køreseddel for den danske kørselsordning for biblioteker. Rutenummer inkluderes i køreseddel for fjernlån.
- Fritage materialegrupper fra erstatningskrav. Ved udlån gemmes en lånergruppe på lånet, som anvendes til at afgøre, om låneren er fritaget for gebyr/erstatning. Lånergruppen tages fra den udlånsprofil, der anvendes ved udlånet, og hvis flere lånergrupper matcher den anvendte udlånsprofil, anvendes den lånergruppe, der er til mest fordel for låneren.
- Der indføres en ny materialetilstand kaldet "Udlånt med erstatning". Denne tilstand gør det muligt at skelne mellem materialer, hvorpå der er oprettet erstatning, og materialer, der er bortkommet. Tilsvarende indføres en ny fjernlånstilstand kaldet "Bortkommet". Det bliver muligt at søge på dato for seneste tilstandsskift for materialer.

Ændringer i relation til debitorintegrationen

Der er i løbet af 2021 indført en række mindre ændringer i relation til debitorintegrationen. Ændringerne er dels afledt af idriftsættelsen, og dels afledt af test med Fujitsu Prisme. Derudover er der sket ændringer i Gældsstyrelsens regler for inddrivelse. Ændringerne inkluderer:

- Diverse hjælpefunktioner til overførsel af alle krav.

- Tilretning af fremsendelse af PSRM-typer ved personer med erstatnings-CPR.
- Ændringer til fremsendelse af EAN i forbindelse med oprettelse af fordringer i ØiR.
- Ny konfiguration til erstatnings-CPR-numre, der gør det muligt at konfigurere om Cicero skal sende mellemværender til debitorsystemet for lånere uden CPR eller med erstatnings-CPR.

Integration til Næste generation Digital Post (NgDP)

Digitaliseringsstyrelsen planlagde i efteråret 2021 en idriftsættelse af NgDP. Idriftsættelsen blev udsendt af Digitaliseringsstyrelsen til 2022, men for at sikre, at FBS understøtter afsendelsen af Digital Post, medførte det en række ændringer:

- Mulighed for at tilføje konfigurationsværdier for NgDP i F7, så bibliotekerne kan forberede overgangen til ny Digital Post.
- Nye standardskabeloner for saldoopgørelser, som overholder NgDP valideringsregler.
- Integration til NgDP blev leveret, men først slået til i marts 2022.

Release notes til FBS kan ses på Cicero Connect: <https://ciceroconnect.zendesk.com/hc/da/sections/360002198698-Releasenotes>

Overgang til Cicero Explore

2021 blev også året, hvor alle biblioteker fik adgang til Cicero Explore. Flere kommuner har igennem længere tid ønsket en bedre statistikløsning end den, der blev tilbudt i Cicero Statistikmodul. Med fælles indkøb og udrulning af Cicero Explore får alle kommuner adgang til en langt mere brugervenlig og moderne statistikplatform. I forbindelse med overgangen fik kommunerne adgang til ni eksisterende rapporter i Cicero Explore, og en række nye områder blev tilføjet eller forbedret, fx reservationer og fjernlån.



Ændringsønsker til FBS

Ændringsønsker til FBS kan oprettes af rapportører via skabelonen her: <https://kombit.dk/bdirettelser>. Samme sted findes der en oversigt over alle indsendte ændringsønsker.

4

FBS-FAGGRUPPENS ARBEJDE I 2021

Faggruppens opgaver omfatter blandt andet gennemgang af nye ændringsønsker til FBS, medvirken til udarbejdelse af behovsopgørelser, review af løsningsbeskrivelser og deltagelse i accepttest.

I 2021 har der været afholdt to møder med FBS-faggruppen. Det første møde blev afholdt i marts, og på grund af COVID-19 foregik mødet over Teams. Det andet møde fandt sted i oktober, og der kunne vi igen mødes fysisk, men samarbejdet mellem møderne har som udgangspunkt foregået over Teams.

Fokus for FBS-faggruppens arbejde i forhold til videreudvikling har været på de indsendte ændringsønsker, mindre justeringer til debitorintegration til ØiR samt udrulning af Cicero Explore. I den forbindelse har der også været fokus på udvidelser af statistikfunktionerne i Cicero Explore på baggrund af arbejdet i 2020.

Endelig har det kommende genudbud af FBS også været diskuteret.

Mødereferater kan findes her: <https://kombit.dk/referater-faggruppegruppemoeder>.

Nye ændringsønsker

Bibliotekerne har i 2021 indsendt 23 nye ændringsønsker til FBS, hvilket er et mindre fald i forhold til sidste år, hvor vi modtog 30 ønsker. Tre af ændringsønskerne er blevet behandlet i KOMBIT, heraf var et af ønskerne en dublet til et allerede eksisterende ønske, og to ændringsønsker er afvist, da der allerede eksisterer løsninger på området. Derudover bliver tre ændringsønsker behandlet på faggruppens møde i april 2022. De resterende 17 ændringsønsker er



blevet behandlet på faggruppemøderne i 2021, og deres status er blevet opdateret.

Faggruppen har indstillet to ændringer i FBS til godkendelse, enten i prioriteringsudvalget eller i BDI- styregruppen. Begge ændringer er blevet godkendt og gennemført:

1. Bortkommet

Frem til gennemførelsen af ændringsønsket dækkede statusen "Bortkommet" både over materialer, der var hjemme, men som ikke kunne findes af bibliotekspersonalet – oftest fordi materialerne var fejlplacerede – og over materialer, der var udlånt, men som ikke var blevet afleveret til tiden og som derfor fik oprettet erstatningskrav. Dette er blevet ændret, så materialer med erstatningskrav i stedet angives som "Udlånt", mens status "Bortkommet" forbeholdes de materialer, som er hjemme, men som ikke umiddelbart kan findes.

Løsningen vil give en stor tidsbesparelse for bibliotekspersonalet, fx i forbindelse med håndtering af erstatningskrav.

2. Overgang til Cicero Explore

Bibliotekerne efterspurgte bedre og mere intuitive værktøjer til at få indsigt i lånernes brug af biblioteket, deres beholdning og andre nøgletal i forhold til at drive et bibliotek.

Derfor blev det eksisterende statistikmodul i FBS udskiftet med Cicero Explore. I forbindelse med overgangen blev behovene bag de eksisterende rapporter fra statistikmodulet dækket af rapporter i Cicero Explore. Derudover sikrede vi, at Cicero Explore kan opfylde yderligere behov omkring reserveringer, fjernlån og aktivitet på brugerniveau.

Vi vil gerne takke FBS-faggruppen for deres arbejdsindsats i 2021. Medlemmernes faglige sparring og konstruktive kritik er af stor betydning.

Se medlemmerne i faggruppen her: <https://kombit.dk/BDIorganisering>.



DEBITORINTEGRATION MELLEM FBS OG KOMMUNERNES ERP-LØSNING

Der har været stor fokus på debitorintegration i 2021. KOMBIT har i samarbejde med Systematic afholdt test med de to debitorleverandører, Fujitsu og EG, mens test med KMD blev gennemført i 2020. Flere kommuner er kommet i drift. Der har også været fokus på kommunikationen herom, og vi har afholdt en række møder med fokus på implementering og erfaringsudveksling.

Testaktiviteter

I marts 2021 blev debitorintegrationen testet i forhold til Fujitsus Prismeversioner 2009 og 2015. Det skete i samarbejde med Esbjerg Kommune, der testede op imod Prisme 2009, og Kolding Kommune, der testede op imod Prisme 2015. Begge test var meget vellykkede og blev afsluttet i løbet af de første to-tre dage.

Sideløbende med den generelle integrationstest testede vi også en udvidelse til debitorintegrationen med anvendelse af erstatnings-CPR-numre. Her opstod enkelte problemer, der medførte behov for at kunne slå anvendelsen af erstatnings-CPR-numre fra for Fujitsu kommuner. Dette blev implementeret senere i 2021.

I første uge af oktober afholdt vi test af debitorintegrationen med EG ØS-indsigt. Testen blev denne gang afholdt i samarbejde med Ejerkredsen ØS Indsigt, Odense Kommune, EG og Systematic. Som ved de øvrige test med KMD og Fujitsu foregik testen i Systematics og EG's testmiljøer og blev overvåget og kvalitetssikret af Odense Kommune. Testen forløb godt, og de fejl og problemer, der blev fundet undervejs, blev rettet og gentestet i løbet af ugen.

Implementering

Ved udgangen af 2021 er i alt 69 kommuner tilmeldt en implementeringsbølge, mens 27 kommuner har fravalgt at implementere debitorintegrationen på nuværende tidspunkt.

Lyngby-Taarbæk Kommune blev den første kommune – efter Københavns Kommunes implementering i 2020 – der gennemførte en succesfuld implementering, hvilket skete i juni 2021. Derefter fulgte tre kommuner i september 2021, heriblandt de første to Fujitsu Prisme kommuner. Desværre afdækkede idriftsættelsen af Fujitsu Prisme kommunerne en problemstilling, der har betydet en udsættelse af idriftsættelse for alle Fujitsu Prisme kommuner. Fujitsu rapporterer løbende på status, og det ser ud til at problemet vil være endeligt løst i løbet af foråret 2022.

Den hidtil største bølge blev implementeret i november 2021. Her var 25 kommuner tilmeldt, hvoraf 16 kommuner kom i drift. De øvrige ni kommuner udsatte idriftsættelsen af forskellige årsager, bl.a. er fire af kommunerne Fujitsu Prisme kommuner, og en enkelt kommune afventer kommunens indkøb af Mit Betalingsoverblik. Disse kommuner forventer at idriftsætte i foråret 2022.



Kommunikation

I forbindelse med implementeringsforløbet har der været afholdt et stort antal orienteringsmøder.

I starten af hver af de tre bølger er der blevet afholdt kick-off. Tilsvarende har der været afholdt opfølgingsmøde for de deltagende kommuner i hver af de tre bølger.

Derudover har der været afholdt i alt fire erfaringsdelingsmøder, hvor de kommuner der har implementeret debitorintegrationen, har delt viden med alle interesserede kommuner.

Endeligt har der været afholdt syv generelle informationsmøder for alle 98 kommuner. Møderne fortsætter ind i 2022, indtil det aftalte implementeringsforløb afsluttes i marts.

Betalingsløsninger

I løbet af 2021 har der også været arbejdet på en kasse- og betalingsanvisning. Formålet er at give leverandører mulighed for at anvende ØiR-integrationer i deres arbejde med at bygge kasseløsninger. Anvisningen blev sendt i review i efteråret 2021 og derefter præsenteret på et webinar i december.

Selve anvisningen og yderligere informationer kan findes på: [Kasse- og betalingsanvisning | KOMBIT](#).



6

FAKTA OG DRIFTSTATUS PÅ FBS I 2021

Fakta om FBS 2021

Her får du et overblik over udviklingen af antal oprettede lånere, materialer, antal forespørgelser og svartider i FBS i 2021 sammenlignet med 2020.

	Gennemsnit 2020	Gennemsnit 2021
Oprettede lånere	4.047.315	3.782.857
Materialer	51.816.887	50.164.020
Antal forespørgsler	185.000.000	306.000.000
Gennemsnitlige svartider (ms)	72	58

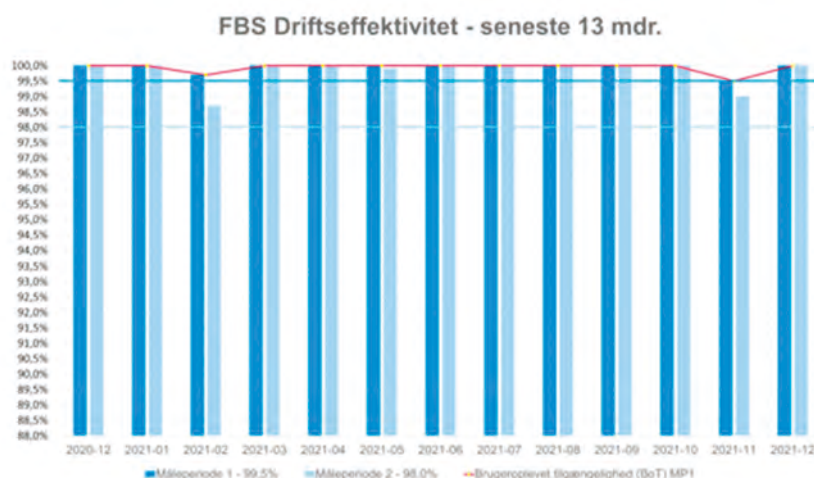
TABEL 1

Driften af FBS i 2021

FBS er fortsat en meget driftsikker løsning, hvilket blandt andet ses ved, at servicemål for driftseffektivitet er overholdt for hele året, ligesom der har været en høj brugeroplevels tilgængelighed, som er afspejlet ved den røde streg i figur 1.

KOMBIT har to gange udbetalt 5 % i bonus for 100 % tilgængelighed i tre sammenhængende måneder (marts til maj og juni til august).

FBS er i løbet af 2021 blevet ramt af fire driftshændelser med prioritet A; én i februar, to i maj og én i november – alle forårsaget af infrastrukturfejl. Dette kan ses på figur 2. Der blev gennemført analyser af årsagerne og taget behørig skridt for at minimere risikoen for gentagelse. I alle tilfælde blev servicemålene overholdt og hændelserne resulterede ikke i bod.

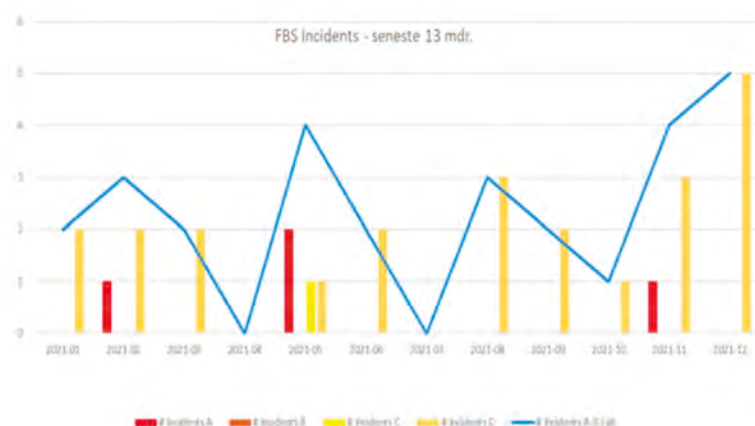


FIGUR 1

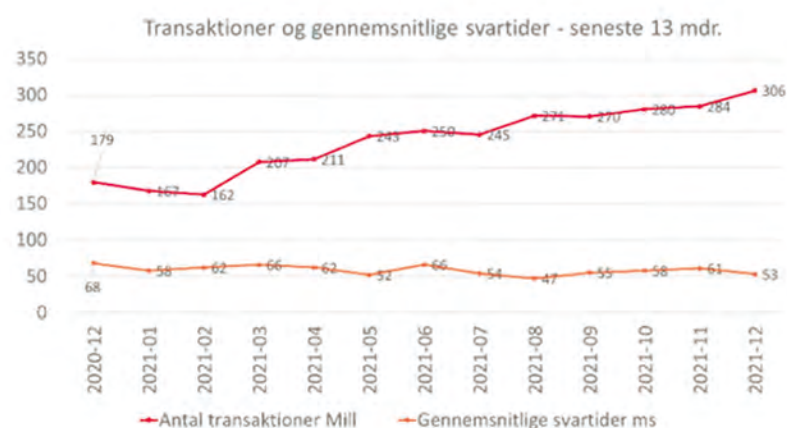
På figur 3 kan man se, at antallet af brugertransaktioner har været jævnt stigende siden afviklingen af coronarestriktionerne i foråret. Vi oplevede i december det hidtil højeste antal transaktioner på systemet nogensinde, men det øgede pres påvirkede ikke svartiderne, som vi formåede at holde langt under servicemål. Svartiderne inkluderer kald til andre systemer, som fx Databrønden hos DBC, og KOMBIT anser det som et meget tilfredsstillende niveau.

Også alle årshjulsaktiviteter er gennemført tilfredsstillende.

Samarbejdet mellem Systematic og KOMBIT er på et højt niveau, og selvom systemet fungerer rigtig godt, arbejder vi kontinuerligt på at finde og introducere forbedringer.



FIGUR 2



FIGUR 3

7

BRUGERTILFREDSHED MED FBS I 2021

Fortsat høj brugertilfredshed med FBS

I december 2021 foretog vi vores halvårslige tilfredshedsundersøgelse blandt brugerne af FBS, der bredt set dækker ansatte på folkebiblioteker samt på PLC-området. Målingen afspejler endnu en gang meget tilfredse brugere.

Vi har i alt modtaget 311 fulde besvarelser, der er fordelt på 90 kommuner, hvilket – målt op mod undersøgelsen fra juni 2021 – viser et fald set ud fra gennemførte besvarelser, der dengang lød på 423, men en markant stigning i kommunespredningen, der er steget fra 53 kommuner.

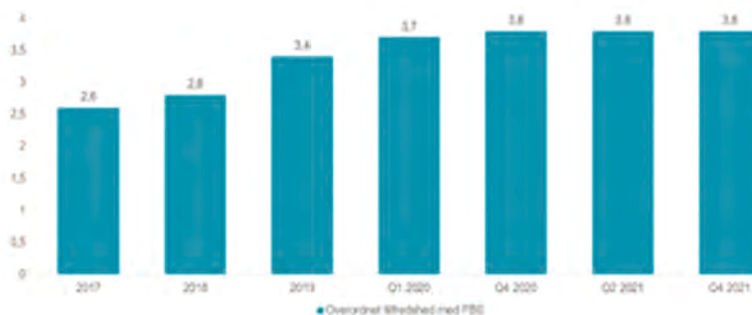
Det er fortsat supportberettigede brugere, systemadministratorer, superbrugere samt almindelige brugere, der primært besvarer undersøgelsen, og det er i høj grad brugere, som benytter FBS dagligt eller ugentligt.

Et stabilt niveau

Resultaterne viser, at den overordnede brugertilfredshed med FBS og tilfredsheden med supporten befinder sig på et tilfredsstillende niveau.

Vi har siden december 2020 formået at fastholde en stabil score på den overordnede tilfredshed med FBS, der ligger på 3,8 point (1-5 skala), hvilket kan ses på figur 4. Vi er således tæt på BDI-styregruppens, Systematics og KOMBITs ambition om en score på mindst 4,0, og vi håber at kunne løfte tilfredsheden til dette niveau som minimum, ved at fokusere på en række indsatsområder i det kommende genudbud af FBS.

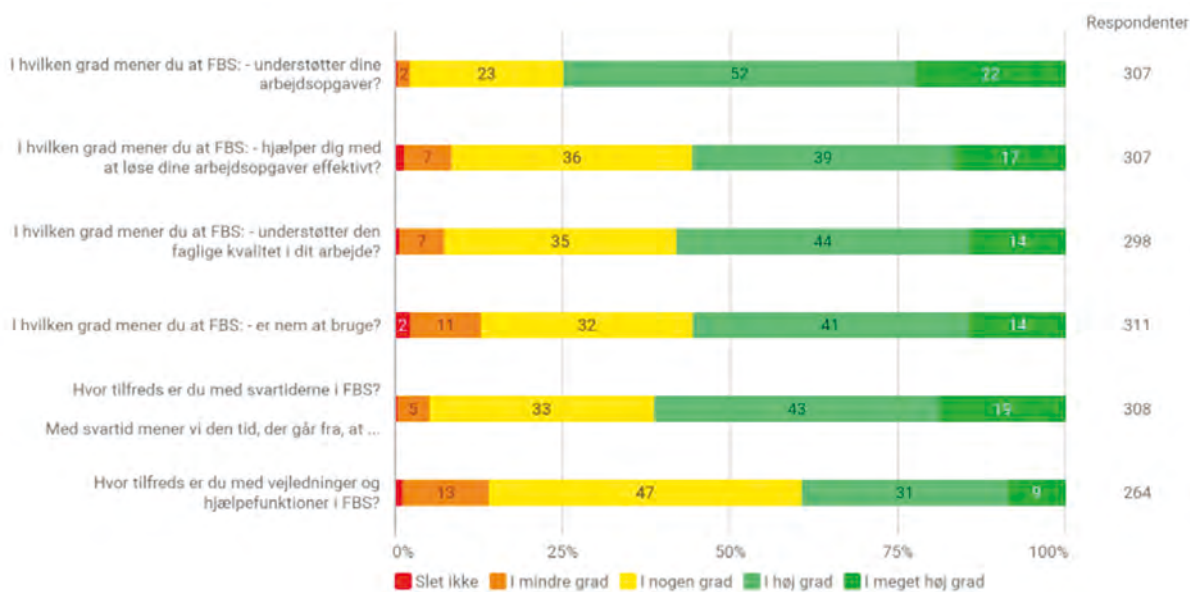
I KOMBIT undersøger vi hvert halve år vores løsninger, der er i drift. Formålet med undersøgelserne er at sikre, at vi arbejder i tråd med kommunernes og brugernes ønsker og behov. Resultaterne bruger vi til at prioritere og forbedre KOMBITs arbejde – på tværs af KOMBITs projekter og konkret i forhold til arbejdet på FBS.



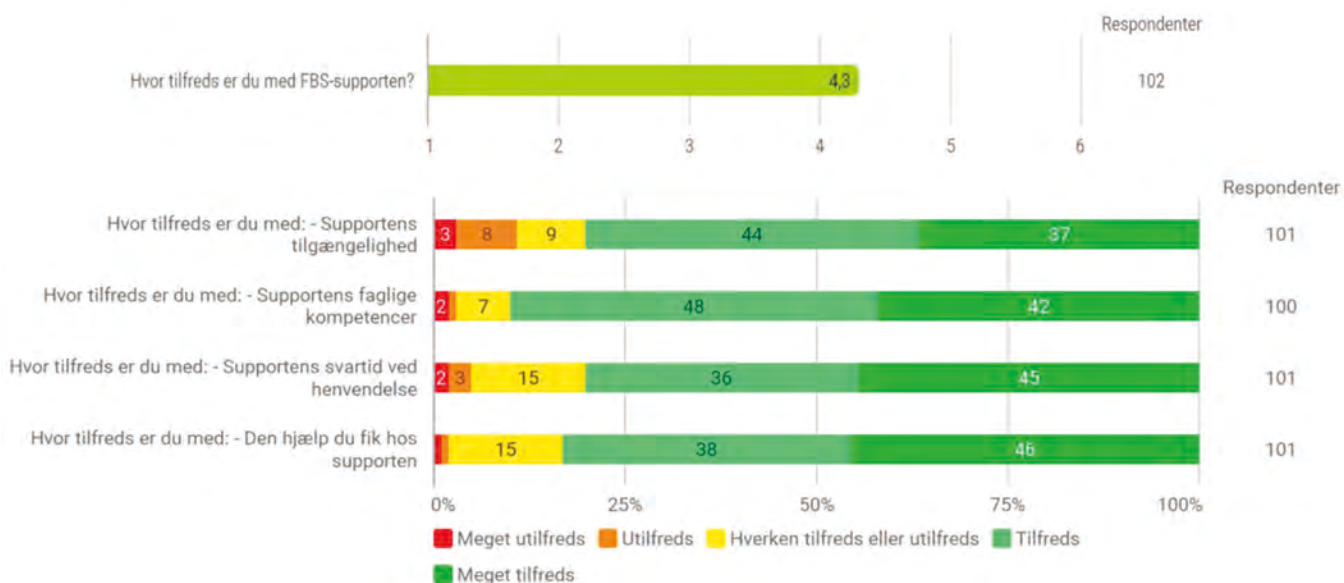
FIGUR 4

På figur 5 kan man se, at brugerne er overvejende tilfredse med systemet og specielt scorer punktet omkring understøttelse af brugernes arbejdsopgaver højt. Her har 75 % svaret 'I høj grad' eller 'I meget høj grad', og det samme gør sig gældende med tilfredsheden omkring systemets svartider, hvor 62 % svarer 'I høj grad' eller 'I meget høj grad'.

Tilfredsheden med supporten er ligeledes tilfredsstillende, hvilket kan ses på figur 6. Ud af de 33 % brugere, der har været i kontakt med Systematic fra juni 2021 til december 2021, er en overvejende del 'Tilfredse' eller 'Meget tilfredse'. FBS- supporten bliver derfor også anerkendt med en score på 4,3 point (1-6 skala).



FIGUR 5



FIGUR 6

Kommende indsatsområder

Mange af brugerne har givet sig tid til at uddybe deres svar og er kommet med gode forslag til ønsker og behov relateret til udviklingen af FBS, så mange tak for jeres engagement. Det hjælper os ikke alene med at få et klart og retvisende billede af systemet, men bidrager ligeledes til, at vi kan få et endnu dybere indblik i, hvor vi med fordel kan arbejde videre for at gøre løsningen endnu bedre og dermed opretholde en høj tilfredshed.

Med et forestående genudbud af FBS, er der nogle indsatsområder, vi vælger at tage med videre i arbejdet med genudbuddet, mens der er en række områder, som Systematic og KOMBIT sætter ind på at forbedre allerede nu.

I undersøgelsen viser det sig, at den laveste score findes på området for vejledninger og hjælpefunktioner. En analyse af brugernes kommentarer viser også et stort fokus på problemer i forståelse eller adgang til netop vejledninger og hjælp.

Vi vurderer derfor, at det på nuværende tidspunkt vil være hensigtsmæssigt at fokusere på dette indsatsområde. I løbet af 2022 vil vi igangsætte følgende indsats:

- **Bedre søgeindeksering i Cicero Connect, hvilket gerne skal medføre flere og bedre søgeresultater ved søgning i vejledninger og hjælp.**
- **Digitalisering af brugermanualer. På nuværende tidspunkt kan der ikke søges ned i selve brugermanualerne på Cicero Connect. Formålet med dette tiltag er derfor at kunne søge længere ned i materialet.**
- **Indsats for at finde og indrapportere problemer i dokumentationen. KOMBIT vil opfordre kommuner og brugere til i højere grad at indrapportere fejl og mangler i hjælpen, og Systematic vil herefter forsøge at rette op på problemerne.**

Ydermere vil vi have fokus på at adskille releasernotes, der i høj grad er henvendt til teknisk personale, og vores nyhedsbreve, der er rettet mod den almindelige bruger.



ØKONOMIEN FOR FBS I 2021

Økonomien i FBS bygger på den investerings- og finansieringsmodel, der i flere år er anvendt på de fælleskommunale it-projekter, som KOMBIT er ansvarlig for. Kendetegnet ved denne model er, at indtægter og omkostninger i en given levetid for et projekt skal være lig hinanden. FBS-projektet er en såkaldt nulsumsløsning, hvor KOMBIT til en start lægger ud og kommunerne først betaler tilbage efter ibrugtagning.

Indtægter i 2021

I 2021 var indtægterne på FBS-projektet ca. 39,1 mio. kr., som primært består af betalingen fra de 98 kommuner og Dansk Centralbibliotek i Sydslesvig. Derudover er der i et mindre omfang indtægter fra medfinansiering af videreudvikling fra enkelte kommuner.

Omkostninger for 2021

Regnskab 2021			
Indtægter	Budget		Regnskab
Indtægter fra kommunerne	tkr.	39.065	tkr. 39.155
Indtægter i alt	tkr.	39.065	tkr. 39.155
Omkostninger			
Ressourcer	tkr.	(4.475)	tkr. (4.232)
Systemudvikling	tkr.	(5.847)	tkr. (6.139)
Implementering	tkr.	-	tkr. -
Support	tkr.	(2.508)	tkr. (2.646)
Drift og vedligehold	tkr.	(10.865)	tkr. (10.060)
Andre leverandører (Test og migrering)	tkr.	(840)	tkr. (601)
Møder og Transport	tkr.	(75)	tkr. (47)
Risiko	tkr.	(2.605)	tkr. -
Omkostninger i alt	tkr.	(27.215)	tkr. (23.725)
Årets resultat	tkr.	11.851	tkr. 15.430

TABEL 2

Der er i 2021 forbrugt ca. 4,2 mio. kr. til interne ressourcer i projektet, hvoraf 335 t. kr. var til en ekstern konsulent. Der er forbrugt ca. 240 t. kr. mindre end budgetteret. Det mindre forbrug skyldes, at der har været vakante stillinger i projektteamet.

Året bød på en del videreudviklingsaktivitet, hvor der blev forbrugt ca. 6,1 mio. kr. til systemudvikling, mens der var afsat ca. 5,8 mio. kr. Merforbruget skyldes omkostninger til et nyt statistikmodul, Cicero Explore.

Til support blev der samlet forbrugt ca. 2,6 mio. kr., mens der er forbrugt ca. 10,1 mio. kr. til drift og vedligehold af løsningen. Under drift har leverandøren betalt 178 t. kr. i bod på grund af manglende opfyldelse af servicemål. Leverandøren har også fået bonus svarende til 180 t. kr. gundet god driftseffektivitet og tilgængelighed i FBS-løsningen. Mindreforbruget ift. drift og vedligehold skyldes primært mindre udbetaling af bonus. Andre leverandører vedrører omkostninger til testforløb med debitorleverandører i forbindelse med implementering af debitorintegrationen til FBS.

Risikobudgettet er overført til videreudvikling i 2022.

Samlet resultat i 2021

Der var i 2021 samlede omkostninger for godt 23,7 mio. kr. mod et budget på 27,2 mio. kr. Dermed blev der forbrugt ca. 3,5 mio. kr. mindre end forventet. Det gav et samlet positivt resultat for året på godt 15,4 mio. kr. Med udgangen af 2021 var der dermed et samlet projektunderskud på 36,5 mio. kr. for perioden 2011 til og med 2021. FBS er som tidligere nævnt en nulsumsløsning, og nettoresultatet vil derfor være nul kr. med udgangen af 2024.

Afdragsplan						
År	Gæld Primo		Afdrag	Gæld Ultimo		
2011 - 2014				tkr.	18.929	
2015	tkr.	18.929		tkr.	32.476	
2016	tkr.	32.476		tkr.	69.058	
2017	tkr.	69.058		tkr.	94.414	
2018	tkr.	94.414	tkr.	15.035	tkr.	79.379
2019	tkr.	79.379	tkr.	12.920	tkr.	66.459
2020	tkr.	66.459	tkr.	14.514	tkr.	51.945
2021	tkr.	51.945	tkr.	15.430	tkr.	36.515
2022	tkr.	36.515	tkr.	15.178	tkr.	21.337
2023	tkr.	21.337	tkr.	16.733	tkr.	4.604
2024	tkr.	4.604	tkr.	11.926	tkr.	(7.322)

TABEL 3

Den kommunale styregruppe beslutter borgerprisen

I 2021 er resultatet for 2021 på ca. 15,4 mio. kr., hvilket går til at tilbagebetale den gæld, som KOMBIT lagde ud ved projektets start. Økonomien i FBS er god, og ved udgangen af 2024 er der et budgetteret overskud på 7,3 mio. kr. BDI-styregruppen har vurderet, at borgerprisen for de kommende år fastholdes, men samtidig vil BDI-styregruppen løbende vurdere, om der skal afsættes yderligere midler til fx videreudvikling og hvorvidt borgerprisen for FBS skal sættes ned.

Budget for FBS i 2022

I 2022 forventer KOMBIT, at der igen bliver idriftsat ny funktionalitet, som blev godkendt i 2021, og funktionalitet, som bliver godkendt i 2022. Kommunerne skal være opmærksomme på, at omfanget er mindre end tidligere år. Dette er som forventet, da det netop er planlagt at anvende hovedparten af videreudviklingsbudgettet tidligt i projektperioden for at få størst værdi af udviklingen.

I 2022 forventes FBS at få et overskud på knap 15,2 mio. kr. Overskuddet bidrager til tilbagebetalingen af KOMBITS investering i projektet.

Det er KOMBITs vurdering, at FBS-projektet har den rette bemanning, og at de nødvendige midler er afsat til videreudvikling. Borgerprisen for 2022 er fortsat 6,87 kr.

Budget 2022	
Indtægter	Budget
Indtægter fra kommunerne	tkr. 39.065
Indtægter i alt	tkr. 39.065
Omkostninger	
Ressourcer	tkr. (4.048)
Systemudvikling	tkr. (5.817)
Implementering	tkr. -
Support	tkr. (2.688)
Drift og vedligehold	tkr. (10.923)
Møder og Transport	tkr. (96)
Risiko	tkr. (315)
Omkostninger i alt	tkr. (23.887)
Årets resultat	tkr. 15.178

TABEL 4

Forventede indtægter i 2022

De samlede indtægter fra kommunerne for 2022 forventes at blive knap 39,1 mio. kr.

Forventede omkostninger i 2022

I 2022 forventer KOMBIT et ressourceforbrug på ca. 4 mio. kr. Vi arbejder fortsat frem mod 2024 på at reducere ressourceforbruget, da FBS befinder sig i en stabil drifts- og forvaltningsfase.

Omkostningerne til systemudvikling forventes at blive 5,8 mio. kr. og omfatter videreudvikling og idriftsættelse af funktionalitet bestilt i 2021 og 2022. Posten systemudvikling dækker også den afledte drift heraf. Omkostningen til drift og vedligehold dækker den løbende drift og vedligeholdelse af løsningen og forventet bonus til leverandøren. Der er afsat 96 t. kr. til møder og rejser.

I budgettet for 2022 er der afsat et risikobudget på 315 t. kr., som bl.a. omfatter mulighed for betaling af bonus til leverandøren, der ikke er budgetteret.

Forventet resultat i 2022

KOMBIT forventer, at det samlede resultat for året vil blive et plus på 15,1 mio. kr. I 2022 forventes det samlede projektunderskud at være reduceret til 21,3 mio. kr.

Vi har i 2021 både arbejdet med at konsolidere og videreudvikle FBI, og det er der kommet ikke mindre end 35 større og mindre ændringer ud af.

I forlængelse af opgaverne fra 2020, er det lykkedes at få elimineret de relevante punkter, der blev fundet af PwC i forbindelse med KOMBITs overtagelse af indkøbsfunktionen, som fx relaterede sig til teknisk gæld på løsningerne. Alle punkter i rapporten er hermed adresseret, og KOMBIT anser derfor opgaverne – i forbindelse med PwC-rapporten – som afsluttet i sin oprindelige form.

Derudover har fokus været på at opfylde målene i Vision og strategi for søgning og forbedre brugeroplevelsen på bibliotek.dk. Selvom vi er kommet langt, er vi ikke helt i mål endnu, hvorfor vi arbejder videre med dette i 2022. Der er foretaget en lang række forbedringer, som blandt andet skal være med til at give brugerne et bedre overblik, så de lettere kan finde, hvad de søger. Her kan nævnes værkbegrebet, der sikrer, at brugeren fremover bliver præsenteret for et samlet værk frem for en enkelt manifestation af materialerne. Det vil sige, at en søgning på eksempelvis værket ”En lykkelig slutning” af Maren Uthaug fremover vil blive præsenteret samlet, og altså ikke vil være opdelt i henholdsvis lydbog, den fysiske bog, e-bogen osv. På den måde gøres søgningen mere relevant og let at finde rundt i.

DBC har tilsvarende arbejdet på serievisning, der fremover har gjort det muligt for brugeren at se, hvis værket er en del af en serie, der i så fald vil blive præsenteret i kronologisk rækkefølge.

Den Åbne Platform, der er en gateway til Databrønden hos DBC, og Adgangsplatformen er bestilt udbygget til at kunne håndtere ønsker, der kommer ind fra forskellige samarbejdspartnere. Derved kan andre parter, som fx Det Digitale Folkebibliotek, bruge services i både FBS og FBI, uden at skulle håndtere låneres CPR-numre.

Derudover er der gennemført ændringer, der sikrer stabil og sikker drift samt sikkerhedsopdateringer. Nedenfor ses en opsummering af de vigtigste ændringer for 2021 inddelt i temaer:

Nyt bibliotek.dk

- Vision og strategi for søgning.
- Udvikling af bibliotek.dk (bl.a. funktioner og integrationer).
- Yderligere arbejde med værkbegrebet.
- Seriehåndtering.
- Fiktive figurer.
- Søgning baseret på behov fra forskellige brugergrupper

Administrative ønsker og behov fra bl.a. bibliotekerne og Det Digitale Folkebibliotek

- Opdatering af interessedata.
- Mulighed for at bestille flere eksemplarer af samme titel.
- Forsideservice integreres i FBI.
- Udtræk af bestillingsstatistik.
- Sletning af inaktive brugere
- Udvidelse af køresedler.

Øvrige

- Sikkerhedsanalyse (penetrationstest).
- Analyse af bedre brugerhåndtering.

Ændringerne er dokumenteret på DBC's hjemmeside. Her vil det være muligt at følge udviklingsopgaverne, efterhånden som de bliver udviklet. Se mere på [DBC's hjemmeside](#).

Ændringsønsker til FBI

Ændringsønsker til FBI kan oprettes af rapportører via skabelonen her: kombit.dk/bdirettelser. Samme sted findes der en oversigt over alle indsendte ændringsønsker.



Faggruppens opgave er at yde faglig rådgivning og sparring til KOMBIT og kvalitetssikre samt foreslå prioritering for indstillinger på ændringsønsker for FBI.

FBI-faggruppen har i 2021 afholdt syv møder og behandlet 16 ændringsønsker, hvoraf 14 er ændringsønsker, der er blevet indsendt i 2021, og to er ændringsønsker, som ikke nåede med i 2020. Hovedparten blev indstillet til videreudvikling.

Ændringsønskerne fordeler sig på forbedringer til teknisk IT-infrastruktur, dataskabelse og brugergrænsefladerne Netpunkt og bibliotek.dk. En oversigt over overændringsønsker kan findes her: <https://kombit.dk/bdirettelser>.

Faggruppen indstillinger til videreudvikling fremgår af mødereferaterne, som er offentliggjort her: <https://kombit.dk/referater-faggruppegruppemoeder>.

Faggruppen har desuden deltaget aktivt i reviews af 35 løsningsbeskrivelser udarbejdet af DBC, og i de efterfølgende accepttest. Derudover har de i løbet af 2021 fremsendt otte indstillinger på større udviklingsopgaver til godkendelse i Prioriteringsudvalget for BDI.

Vi vil gerne takke FBI-faggruppen for deres store engagement og arbejdsindsats i 2021. Medlemmernes faglige sparring og konstruktive kritik er af stor betydning for videreudviklingen af FBI.

Se medlemmerne i faggruppen her: <https://kombit.dk/BDIorganisering>.



FAKTA OG DRIFTSTATUS PÅ FBI I 2021

Fakta om FBI 2021

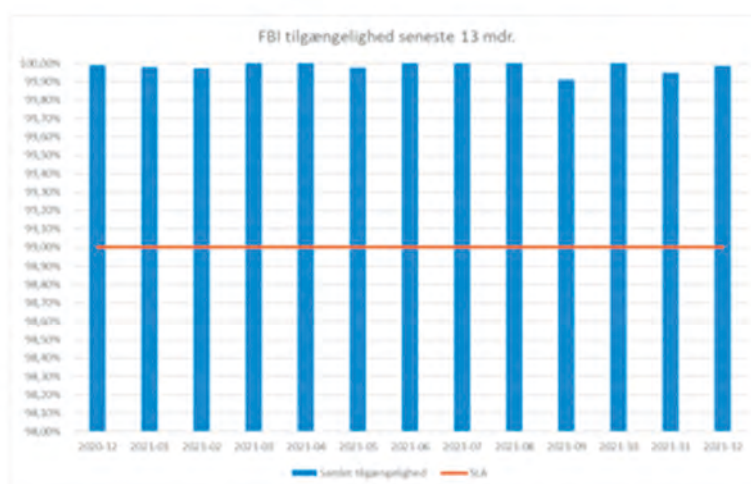
I tabellen nedenfor finder du tal over aktiviteter for FBI.

	2020	2021
Bibliotek.dk - bestillinger (tusinde pr. måned)	133,7	133,5
Bibliotek.dk - besøgende (mio.)	4,48	4,98
Netpunkt.dk - bestillinger (tusinde pr. måned)	107,0	105,1
Netpunkt.dk - besøgende (tusinde pr. måned)	49,6	28,6

TABEL 5

Driften af FBI i 2021

Driften af FBI har overordnet set været tilfredsstillende, idet den aftalte samlede tilgængelighed¹ har været overholdt. Dette kan ses i figur 7 nedenfor. Den lavest samlede tilgængelighed fandt sted i september 2021 og lå på 99,91 %. Det vil være et fokusområde at fastholde og forbedre tilgængeligheden i 2022 ved at reducere antallet af kritiske fejl.



FIGUR 7

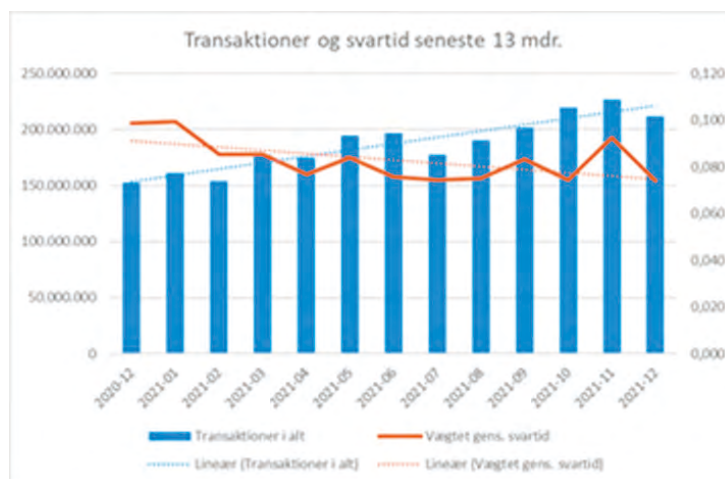
¹Målt som samlet gennemsnitlig tilgængelighed for Bibliotek.dk, Netpunkt, Adgangsplatformen, Open agency, Open order, Open search, Update, Moreinfo

Som det fremgår af figur 8, har antallet af brugertransaktioner været stigende over året, mens svartiderne har været svagt faldende, hvilket vi naturligvis finder positivt.

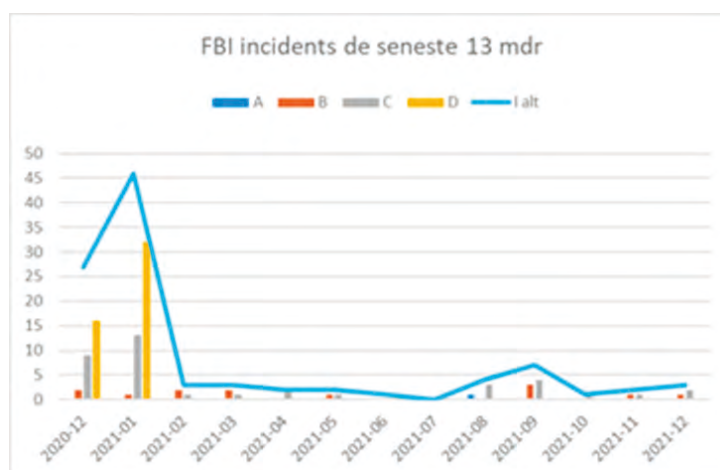
Efter et højt antal driftshændelser i starten af 2021 har antallet stabiliseret sig på et forholdsvis lavt niveau. Der har været en enkelt driftshændelse med prioritet A og 13 driftshændelser med prioritet B i 2021. Når der indtræder driftshændelser med prioritet A og B, gennemføres

der systematisk årsagsanalyse med særlig fokus på at identificere handlinger, som kan forebygges eller minimere risikoen for, at lignende hændelser optræder igen. Som det fremgår af figur 9 førte det til en reduktion i antallet af kritiske hændelser i 2021, og det forventer vi fortsætter i 2022.

De planlagte årshjulsaktiviteter er gennemført tilfredsstillende, herunder en såkaldt disaster recovery øvelse, hvor produktionen i realtid blev succesfuldt flyttet til et alternativt driftssite.



FIGUR 8



FIGUR 9

UDVALG FOR SUPPLERENDE BIBLIOTEKSDATA (SBD)

Med KOMBITs overtagelse af bestillerfunktionen for DBC blev der etableret et nyt rådgivende udvalg, Udvalg for supplerende biblioteksdata.

SBD omfatter selektion og registrering af de materialer, der er biblioteksrelevante og blev tidligere kaldt bibliotekskatalogisering.

SBD-udvalget rådgiver og sparrer med KOMBIT og DBC om SBD og udviklingen af disse, både hvad angår indhold og selektion. Dermed er udvalget med til at sikre, at SBD dækker bibliotekers og pædagogiske læringscentres behov bedst muligt inden for de givne rammer.

Se medlemmerne i udvalget her: <https://kombit.dk/BDIorganisering>.

Væsentlige perspektiver i videreudviklingen af SBD er skiftet i bibliotekernes søgegrænseflader fra bestandskatalog til formidlingsplatform og medieudviklingens påvirkning af bibliotekernes behov for metadata.

SBD-udvalget har i 2021 holdt to møder, hvor der blandt andet er blevet drøftet en ny strategi kaldet "Strategi for supplerende biblioteksdata - slutbrugeren i centrum."

Mødereferater kan findes her: <https://kombit.dk/referater-sbd-udvalget>.

Supplerende biblioteksdata betragtes fremover i en mere nutidig kontekst, hvor tendenser i tiden og brugernes forventninger afspejles i katalogiseringen. Det betyder øget fokus på formidling for slutbrugeren, samtidig med, at en post ikke længere er færdig "for altid", men kan beriges hen af vejen, når ny viden samles op. Eksempler er projekterne "fiktive figurer" og "seriebetegnelser".



Strategi for supplerende biblioteksdata (SBD)

Datafremstillingen i FBI består af to dele: en nationalbibliografisk del og en del med SBD.

Den nationalbibliografiske del er fundamentet for en bibliografisk registrering, mens SBD primært er en udbygning af den nationalbibliografiske registrering med metadata af særlig relevans for folkebiblioteker og pædagogiske læringscentre.

Metadatafremstilling 2021

Nationalbibliografi	2020	2021	Supplerende biblioteksdata	2020	2021
Dansk Bogfortegnelse/Tekst 1)	24.534	25.504	Bøger 1)	16.537	15.631
Dansk Bogfortegnelse / Spil	17	38	Film	1.965	1.948
Dansk Billedfortegnelse	2.787	2.779	Lyd 2)	6.251	4.555
Dansk Lydfortegnelse 2)	7.977	5.262	Spil	322	356
Danske Musikoptagelser	1.483	1.595	Musik	3.551	3.608
Dansk Artikelindeks	29.159	28.908	Noder	224	175
Dansk Anmeldelsesindeks	8.760	9.037	Brætspil/analoge spil	94	66
Danske Musikanmeldelser	2.287	2.297	Musikanmeldelser	5.371	4.719
I alt	76.987	75.382	I alt	34.315	31.058

TABEL 6 & 7

1. Inkl. automatisk dannede poster på e-bøger fra forlagenes bagkatalog
2. Inkl. automatisk dannede poster på e-lydbøger fra forlagenes bagkatalog

I 2021 udarbejdede DBC på vegne af KOMBIT en strategi for SBD kaldet "Supplerende biblioteksdata – slutbrugeren i centrum".

Strategien varsler et opgør med:

- Professionelle som primær målgruppe.

- Objektivitet i registreringen, fx formuleringer i noter.
- Opfattelsen af, at en registrering er færdig efter den initiale registrering.
- Undgåelsen af (delvist) redundante metadata – kun katalogisator ser posten i sin helhed.

Fremover skal der arbejdes med:

- **Søgeindgange**
Hvad brugeren kan finde på at søge på frem for faste regler
Eksempler: Hovedpersoner, serieuniverser.
- **Formidlingsform**
Appel frem for objektivitet
Eksempler: Ikke biblioteksprofessionelt sprogbrug.
- **Særlige metadata til udvalgte materialer**
Alle titler behandles ikke ens
Eksempel: Indholdsfortegnelser på udvalgt faglitteratur.
- **Metadata-redaktion**
Poster genbesøges når relationer viser sig i nye materialer
Eksempler: Hovedpersoner, serieuniverser.

SBD skal afspejle de behov, som de forskellige brugergrænseflader har, og strategien skal ses i sammenhæng med FBI-strategien for søgning og metadata.

Indholdsfortegnelser

På baggrund af strategien har DBC i 2021 påbegyndt registrering af indholdsfortegnelser på udvalgte dele af faglitteraturen.

DBC har med hjælp fra KOMBITs SBD-udvalg forsøgt at indkredse, hvilke bøger (både fysiske og elektroniske), der var vigtigst at få indholdsfortegnelse på. Behovet er defineret størst inden for bøger i DK5-grupperne:

- 30 Samfundsvidenskaberne i alm.
- 37 Uddannelse. Opdragelse. Undervisning. Folkeoplysning.
- 50-59 Naturvidenskab. Matematik. Antropologi og etnografi.
- 60-69. Teknik. Sygdom og sundhed. Erhverv. Hus og hjem.

Derudover skal målgruppen være gymnasieniveau eller andet fagligt niveau, herunder:

- Erhvervsfaglige uddannelser.
- Videregående uddannelser.
- Efter- og videreuddannelser.
- Erhvervsgrupper og institutioner.

Nyt seriebegreb

Derudover har DBC i 2021 taget fat på at opfylde et stort behov for at kunne søge, finde og få vist serier, baseret på brugerens forventninger, og ikke som i dag, hvor der altid skal være belæg i materialet for en serieoplysning.

Det har resulteret i et koncept til afprøvning af, hvordan et nyt seriebegreb i dataskabelsen kan forbedre grænsefladers mulighed for at præsentere serier. Konceptet blev opsat på en version af DDB-CMS og afprøvet mod beholdningen på Ballerup Bibliotekerne. Resultatet kan ses [her](#).

På baggrund af de positive erfaringer arbejder DBC i 2022 videre med det nye seriebegreb – både i forhold til dataskabelsen og præsentationen i brugergrænsefladerne.

Forfatter i accessionsposter på voksen skønlitteratur

Af andre forbedringer på dataskabelsesområdet i 2021 kan nævnes, at DBC siden 31. maj 2021 har tilføjet forfatter i accessionsposter (nye poster, der er på vej ind i nationalbibliografien) på voksen skønlitteratur. Der har fra flere sider lydt ønske om, at man kunne søge på forfattere i accessionsposter for voksen skønlitteratur, da låneren ikke altid kan huske titlen, når de skal søge og bestille nye romaner, enten via selvbetjening eller ved personlig betjening på bibliotekerne.

Økonomien i FBI bygger i princippet på den investerings- og finansieringsmodel, der i flere år er anvendt på de fælleskommunale it-projekter, som KOMBIT er ansvarlig for, hvor indtægter og omkostninger i en given levetid for et projekt skal være lig hinanden. FBI-projektet adskiller sig dog på enkelte punkter, idet KOMBIT ikke har investeret i en indkøbt løsning forud for overtagelse af indkøberfunktionen for FBI. Det er dog vigtigt for KOMBIT at gøre opmærksom på, at FBI er en nulsumsløsning, og at KOMBIT afregner de afholdte omkostninger til fx ressourcer og til leverandør.

Indtægter i 2021

I 2021 var indtægterne på FBI-projektet på ca. 108,7 mio. kr. Indtægterne kommer primært fra betalingen fra kommunerne. Der var også indtægter på 2,7 mio. kr. fra fag-, forsknings- og uddannelsesbiblioteker. Det er mindre end forventet, hvilket bl.a. skyldes et frafald af institutioner, der ønsker at anvende ydelser fra FBI.

Omkostninger for 2021

Omkostningerne kan ses i tabel 8 nedenfor.

Regnskab 2021			
Indtægter	Budget		Regnskab
Indtægter fra kommunerne	tkr.	106.129	tkr. 105.966
Øvrige indtægter	tkr.	2.805	tkr. 2.730
Indtægter i alt	tkr.	108.933	tkr. 108.696
Omkostninger			
Ressourcer	tkr.	(4.971)	tkr. (3.963)
Videreudvikling	tkr.	(13.301)	tkr. (13.301)
Vederlagsreduktion videreudvikling	tkr.	283	tkr. 283
Drift- og vedligehold (Datafremstilling)	tkr.	(45.674)	tkr. (45.674)
Support	tkr.	(812)	tkr. (812)
Drift- og vedligehold	tkr.	(42.483)	tkr. (42.766)
Andre leverandøromkostninger	tkr.	-	tkr. (143)
Møder og Transport	tkr.	(92)	tkr. (3)
Risiko	tkr.	(1.447)	tkr. -
Omkostninger i alt	tkr.	(108.497)	tkr. (106.379)
Årets resultat	tkr.	436	tkr. 2.318

TABEL 8

I 2021 er der forbrugt ca. 4,0 mio. kr. til ressourcer i projektet, hvor 278 t. kr. var til en ekstern konsulent. Forbruget på 4,0 mio. kr. er ca. 1 mio. kr. mindre end budgetteret. Det mindre forbrug skyldes, at der blandt andet har været vakante stillinger i projektet.

Året bød som vanligt på stor videreudviklingsaktivitet, hvor der som forventet blev forbrugt ca. 13,3 mio. kr. til systemudvikling.

Til support blev der samlet forbrugt 812 t. kr. Der er forbrugt ca. 45,7 mio. kr. til drift og vedligehold i forbindelse med datafremstillingen

og 42,8 mio. kr. til drift og vedligehold af it-løsninger, som omfatter it- komponenter, it-services etc. Der er forbrugt ca. 3,0 t. kr. til møder og transport.

Årets resultat

Årets resultat for FBI er et overskud på 2,3 mio. kr. primært pga. mindre forbrug af ressourcer og risikobudget. Ved udgangen af året 2021 er der et akkumuleret overskud på 2,75 mio.kr. Overskud bliver budgetteret til et senere forbrug eller medfører en mindre fakturering senere i perioden frem til udgangen af 2024. Oversigten over årets resultat kan ses i tabellen nedenfor.

	2020	2021	2022	2023	2024
Rådighedsbeløb	tkr. -	tkr. -	tkr. 2.545	tkr. 2.161	tkr. 2.719
Årets balance (inkl. finansielle omk.)	tkr. 490	tkr. 2.318	tkr. (864)	tkr. (137)	tkr. (136)
Akkumuleret overskud	tkr. 431	tkr. 2.749	tkr. 4.430	tkr. 6.454	tkr. 9.037

TABEL 9

Budget for FBI i 2022

Tabel 10 nedenfor viser et overblik over budgettet for 2022.

Budget 2022	
Indtægter	Budget
Indtægter fra kommunerne	tkr. 108.311
Øvrige indtægter	tkr. 2.935
Indtægter i alt	tkr. 111.246
Omkostninger	
Ressourcer	tkr. (5.617)
Videreudvikling	tkr. (13.300)
Vederlagsreduktion videreudvikling	tkr. 512
Drift- og vedligehold (Datafremstilling)	tkr. (46.588)
Support	tkr. (828)
Drift- og vedligehold	tkr. (43.621)
Andre leverandøromkostninger	tkr. (48)
Møder og Transport	tkr. (102)
Risiko	tkr. (1.653)
Omkostninger i alt	tkr. (111.246)
Årets resultat	tkr. -

TABEL 10

Forventede indtægter i 2022

De samlede indtægter for 2022 forventes at blive 111,2 mio., hvor 108,3 mio. kr. kommer fra kommunerne og 2,9 mio. kr. fra de statslige fag-, forsknings- og uddannelsesbiblioteker.

Forventede omkostninger i 2022

Vi forventer et ressourceforbrug på ca. 5,6 mio. kr. i 2022.

Omkostningerne til videreudvikling forventes at blive ca. 13,3 mio. kr., mens omkostningen til drift og vedligehold af datafremstilling forventes at blive 46,6 mio. kr. Omkostningen til drift og vedligehold af løsninger forventes at blive 43,6 mio. kr., og der i 2022 afsat 0,8 mio. kr. til support.

Der er afsat ca. 100 t. kr. til møder og rejser.

I budgettet for 2022 er der afsat et risikobudget på 2,5 mio. kr., som indeholder det økonomiske råderum, som FBI opbygger som følge af FBI-aftalen.

Budget for FBI i 2022

Vi forventer, at det samlede resultat for året vil blive 0 t. kr.



2022 bliver et spændende år.

Vi vil fortsat fokusere på, at den nye organisering af BDI, der samler FBS og FBI, fungerer optimalt. Det har afgørende betydning for bibliotekerne, at der er gennemsigtighed i forhold til prioriteringer, beslutninger og økonomi. Det kræver selvfølgelig et løbende fokus på relevant afrapportering om Systematics og DBC's ydelser til KOMBIT og bibliotekerne. I 2. kvartal vil KOMBIT fremlægge resultaterne af evalueringen af BDI-organisationen for styregruppen, og i efteråret afholder vi BDI-årsmøde målrettet bibliotekschefer. Vi håber på stor deltagelse igen i år.

KOMBIT har et stort ønske om at komme ud i landet og møde bibliotekerne. Vi vil derfor afholde og deltage i møder med folkebiblioteker, pædagogiske læringscentre samt forsknings-, fag- og uddannelsesbibliotekerne, herunder gymnasie-, erhvervs- og akademibibliotekerne. Der er blandt andet planer om flere seminarer, hvor DBC og KOMBIT møder bibliotekerne med FBI-relevante emner.

Det er BDI-styregruppens og KOMBITs holdning, at budgetterne for videreudvikling så vidt muligt skal gøre gavn for både slutbrugerne (borgere/lånere) og den fagprofessionelle bruger. Vi forventer, at produktstrategien for BDI bliver godkendt, så der kommer mere gennemsigtighed i prioriteringer og beslutninger fremover.

KOMBIT forventer desuden fortsat stabil og sikker drift af FBS og FBI i 2022.

Videreudviklingen af FBS vil fremover have et mindre omfang, da der som planlagt er budgetteret færre midler end hidtil. Der er derfor – som forventet – kun få godkendte ændringer i 2022,

der venter på at blive idriftsat i FBS-løsningen. Det på trods har vi fortsat en ambition om at fastholde den høje brugertilfredshed med FBS.

I 2022 vil der komme et stigende fokus på det kommende udbud af FBS, hvilket blandt andet ses ved, at vi i foråret og frem mod sommerferien vil sætte gang i involvering af bibliotekerne. Formålet er at afdække behov og ønsker til en ny løsning. Inden involveringen sættes i gang vil vi orientere biblioteker og andre relevante parter, herunder pædagogiske læringscentre, om tidsplan og proces, så vi sikrer opbakning frem mod udarbejdelsen af krav i slutningen af året. Der er en række indsatsområder til det nuværende FBS, som vi tager højde for i genudbudet, som led i at styrke og højne tilfredsheden med systemet.

KOMBIT har fortsat en vigtig opgave med at understøtte kommunerne i deres ibrugtagning af ØiR debitorintegration version 3. Denne opgave får sit forventede endeligt i 1. kvartal i 2022.

I videreudviklingen af FBI vil der blandt andet være et fortsat fokus på udvikling af det nye bibliotek.dk. Der vil blive arbejdet på forbedringer inden for søgning og præsentation af søgeresultaterne, herunder søgning målrettet studerende, og et nyt serieunivers, som baserer sig på slutbrugernes opfattelse af serier. På FBI-området er der desuden flere ændringer på vej, herunder personligt login til Netpunkt, og ny grænseflade til VIP-basen, som gør bibliotekets opsætning af lånertjekmetoder lettere.

Endeligt forventer KOMBIT, at Kulturministeriet – på baggrund af "RDA foranalyse", trin 1 og 2 – igangsætter implementering af de nye internationale katalogiseringsregler Resource Description Access (RDA) i 2022.

Nøgletal for FBI

Udrulning	2020	2021
Tilslutninger fra kommuner	98	98
Tilslutninger øvrige	132	140

TABEL 11

Videreudvikling	2020	2021
Antal releases	continuous deployment	
Antal ændringer	42	35
Indsendte ændringsønsker	28	14
Indstillinger om videreudvikling	8	8

TABEL 12

Drift	2020	2021
Bibliotek.dk. Antal besøgende (mio.)	4,48	4,98
Bibliotek.dk. Antal besøgende (tusinde pr uge)	86,2	95,7
Poster i Brønden pr. 31.12 (mio.)	26,9	36,0
Netpunkt (tusind besøgende pr. måned)	49,6	28,6
Netpunkt (tusind søgninger pr. måned)	200,1	108,6
Bestillinger (tusinde bestillinger fra Bibliotek.dk pr. måned)	133,7	133,5
Bestillinger (tusinde bestillinger fra Netpunkt pr. måned)	107,0	105,1
Antal fejl	10,0	6,2
Svartider - Bibliotek.dk (ms)	1,1	0,9
Svartider - Netpunkt (ms)	0,5	0,6

TABEL 13

Økonomi	2020	2021
Borgerpris		
Omkostninger (mio. kr.)	107,0	106,4
Videreudvikling (mio. kr.)	13,8	13,3
KOMBIT (mio. kr.)	4,5	4,0
Administrationsprocent	4,2%	3,8%

TABEL 14

Kommunikation	2020	2021
Antal nyhedsbreve (FBI-nyt)	62	53
Møder i BDI-styregruppen	4	3
Møder i BDI prioriteringsudvalget	3	3
Møder i BDI porteføljegruppen	2	2
Møder i SBD-udvalget	2	1
Møder i FBI-faggruppen	9	7

TABEL 15

Registreringer - Nationalbibliografi	2020	2021
Dansk Bogfortegnelse	25.534	25.504
Dansk Bogfortegnelse spil	17	38
Dansk Billedfortegnelse	2.787	2.779
Dansk Lydfortegnelse	7.977	5.262
Danske Musikoptagelser	1.483	1.595
Dansk Anmelderindeks	8.757	9.037
Dansk Artikelindeks	29.159	28.908
Danske Musikanmeldelser	2.287	2.297
I alt	76.987	75.420

TABEL 16

Nøgletal for FBS

Udrulning	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Antal kommuner udrullet	42	53	2	0	0	0

TABEL 17

FBS-databasen	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Antal lånere i databasen (mio.)	2,9	4,2	4,8	4,1	4,05	3,8
Antal materialer (mio.)	4,2	63,4	68,6	52,7	51,8	50,2

TABEL 18

Videreudvikling	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Antal releases	22	20	21	18	21	21
Antal forbedringer	4	16	23	36	25	18
FBS - LMS-system	3	15	23	28	20	18
Skoleportal - skole opac	1	1	0	8	5	0
Indsendte Ændringsønsker		400	200	60	30	30
Indstillinger om videreudvikling		22	27	14	5	2

TABEL 19

Drift	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Antal forespørgsler (mio.)	2,5		155	187,3	185,0	
Svartider (ms)	175	263	128	95,5	72,0	
Antal fejl pr. 31/12 i året	54	45	13	14	5	1

TABEL 20

Support	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Portal	743	2.324	1.674	879	599	399
Mail	1.958	2.069	1.316	887	743	583
Telefon	1.130	1.659	670	597	361	223

TABEL 21

Økonomi	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Borgerpris	6,00	6,00	6,87	6,87	6,87	6,87
Omkostninger (mio. kr.) ¹	31,6	46,0	25,2	26,5	25,5	23,8
Videreudvikling (mio. kr.) ²	9,4	5,3	4,3	8,4	8,0	6,7
KOMBIT (mio. kr.)	7,8	10,3	7,0	4,5	4,2	4,2
Administrationsprocent ³	24,7%	22,5%	27,7%	17,2%	16,5%	17,6%

TABEL 22

1 Omkostninger inkl. Intern afregning, ex projektbidrag
2 "Videreudvikling" = Systemudvikling, videreudvikling og afledt drift.
3 Adm. omk. er forholdet ml. totale omk. / KOMBIT

Kommunikation	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Antal nyhedsbreve		8	9	6	5	4
Opslag i Cicero Connect					13	28
Antal netværksmøder	2	3	5	11	7	1
Antal ØiR-møder				1	2	19
Møder i FBS-styregruppen	5	5	4	5		
Møder i BDI-styregruppen					4	4
Møder i BDI prioriteringsudvalg					3	3
Møder i BDI porteføljegruppen					2	2
FBS Videreudviklingsudvalg		5	3	3		
Møder i FBS-faggruppen					4	2

TABEL 23

Tilfredshed	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Overordnet med FBS		2,6	2,8	3,4	3,9	3,8
Drift FBS		2,5	2,6	3,2	3,6	3,9
Support (gns.)		3,9	3,9	4,0	4,4	4,3
Tilfredshed med KOMBIT					4,5	4,3

TABEL 24