



Fælles Bibliotekssystem Årsrapport 2018

KOMB:T

Kommunernes it-fællesskab

Indholdsfortegnelse

Beretning for 2018	3
Fakta for FBS i 2018.....	4
Præsentation af Fællesskabet FBS	5
Valg 2018.....	6
Vedtægtsændringer i 2018	7
FBS' videreudviklingsstrategi.....	8
FBS' videreudviklingsudvalg	9
FBS videreudvikling i 2018	10
Releases i 2018.....	11
Adgang til Cicero Surf i 2019	12
Driften af FBS i 2018.	13
Brugertilfredshed	15
Interview med Steffen Nissen.	17
Økonomien for FBS i 2018.	18
Budget 2019.	19
Forventninger til 2019.	20
Året 2019 i FBS-projektet	21

Beretning for 2018

Efter en række travle og begivenhedsrige år stod 2018 i høj grad i konsolideringens tegn. De fleste brugere, styregruppe og leverandører fik mulighed for at puste ud og få gennemgået og finjusteret arbejdsgange, ændringsønsker og meget andet. Og det kan man vel nok sige, at der også var brug for efter mange år med implementering og nye leverancer.

Noget implementering bød 2018 dog på. Det var året, hvor FBS blev landsdækkende, da Sønderborg og Hjørring tog løsningen i brug i første halvdel af året. Visionen om at skabe et system, som alle danske folke- og skolebiblioteker står sammen om, er dermed fuldendt. Det er unikt og noget vi alle sammen kan være stolte af.

Efter nogle år med hårdt arbejde fra driftsteamet blev netop driften en af de mange positive FBS-historier i årets løb. Selvom begyndelsen af året bød på et par enkelte større og meget ærgerlige fejl, har 2018 været året, hvor driften af FBS blev stabiliseret, og hvor vi siden har oplevet 11 måneder med meget høj effektivitet. Den positive udvikling er resultatet af et godt, professionelt og tillidsfuldt samarbejde mellem Systematic og KOMBIT, som vi fortsætter i 2019.

GDPR – EU's databeskyttelsesforordning – var på alles læber i 2018. Det havde naturligvis også store konsekvenser for FBS, der ligesom alle KOMBITs andre løsninger er blevet gået efter i sømmene og tilpasset hvor det har været nødvendigt. FBS lever op til GDPR, men det betyder naturligvis ikke, at vi kan sove på laurbærrerne. Sikkerhed har – og skal have – fuld fokus og i samarbejde med leverandøren sørger vi for, at FBS konstant bliver overvåget i forhold til sikkerhed og databeskyttelse. I kommunerne er I heldigvis gode til at spørge ind til disse problemstillinger, og sådan skal det også være, så tak for det.

Efter vi i 2017 fik færdigudviklet FBS i forhold til den oprindelige kravspecifikation, er der i 2018 blevet tid

til at videreudvikle. Vi har dog langt fra fået brugt de penge, der var afsat i budgettet til videreudvikling, og det er der flere grunde til. Dels fik vi overført rigtig mange penge fra 2017, hvor vi på grund af den manglende afklaring af ejerskab udskød en del videreudvikling. Dels har vi i sidste halvdel af 2018 fået aftalt en del videreudviklingstiltag med Systematic – tiltag som dog først bliver levereret og derfor betalt i begyndelsen af 2019. Et af de rigtig vigtige tiltag som 2019 kommer til at byde på er implementeringen af Cicero Surf på skoleområdet. Vi er sikre på, at Cicero Surf vil betyde væsentlige forbedringer for skolebibliotekerne og glæder os til, at de kan tage det i brug i sommeren 2019.

I forbindelse med at FBS er færdigudviklet har vi i 2018 også haft fokus på at få endelig styr på alle de ændringsønsker, der er kommet fra kommunerne. Vi har gennem tiden haft rigtig mange ændringsønsker igennem vores portal og i løbet af 2018 rundede vi ændringsønske nr. 600. Processen med ændringsønsker er efterhånden blevet fintunet og fungerer gnidningsfrit.

Det vi nok er mest stolte af og glade for i 2018 er, at brugertilfredsheden er steget mærkbart. Efter nogle hårde år med en del udfordringer på mange fronter, viste den seneste undersøgelse, at de seneste releases har båret frugt, og at brugerne har taget løsningen til sig. Det er et vigtigt og godt resultat, og det er de takter, vi skal arbejde videre med i de kommende år.

2018 har altså på mange måder har været et rigtig godt år for FBS. De gode takter vi har oplevet i 2018, vil vi i styregruppen arbejde hårdt for at bære med ind de kommende år. Og vi vil fortsat opfordre alle kommuner til at arbejde videre med blandt andet samarbejdet mellem folkebiblioteker og pædagogiske læringscentre, så vi i fremtiden kan høste endnu flere gevinster af FBS.

Steffen Nissen

Steffen Nissen
Styregruppeformand for FBS,
Sekretariatschef, Odense
Kommune



Jesper Munch Jespersen

Jesper Munch Jespersen
Projektleder, KOMBIT



Fakta for FBS i 2018

Kommuner idriftsat i 2018: 2 (99 i alt)

Lånere i FBS: 4,8 mio.

Materialer FBS: 68,6 mio.

Forespørgsler pr. dag:

Gennemsnit for hele 2018: 5,0 mio.

Gennemsnit for februar 2019: 5,5 mio.

Gennemsnitlig svartid:

Gennemsnit for hele 2018: 128 ms

Gennemsnit for december 2018: 94,7 ms

Gennemsnit for februar 2019: 110 ms



Præsentation af Fællesskabet FBS

Fællesskabet FBS er navnet på det kommunale fællesskab for styring af drift og videreudvikling af FBS. Fællesskabets øverste beslutningsorgan er styregruppen, som vælges af de tilsluttede kommuner.

Fællesskabet FBS er i samarbejde med KOMBIT stiftet af de kommuner, som har tilsluttet sig det fælles bibliotekssystem.

Styringsmæssige dispositioner i relation til Fællesskabet FBS' formål varetages af Fællesskabet FBS' styregruppe, hvis virke er underlagt vedtægter og forretningsorden. Disse kan findes på www.kombit.dk/bibliotek

Valg hver andet år

Styregruppen for Fællesskabet FBS blev stiftet i september 2016 og havde deres første styregruppemøde i oktober 2016. Styregruppen består af otte demokratisk valgte repræsentanter fra tilsluttede kommuner.

Der er valg til styregruppen blandt alle tilsluttede kommuner hvert andet år, og derfor blev der afholdt valg i 2018. Valget resulterede i to nye medlemmer af styregruppen og herudover forlod to andre medlemmer kort tid efter styregruppen på grund af jobskifte og pension. Næste valg til styregruppen finder sted i 2020.

Skal sikre optimal styring

Ud over de otte kommunale medlemmer er KOMBIT repræsenteret i styregruppen ved projektejeren. Danskernes Digitale Bibliotek (DDB) og KL er blevet tilbudt at deltage på styregruppemøderne som observatører. For nuværende ønsker KL dog ikke at gøre brug af denne post.

Styregruppen har på alle de tilsluttede kommuners vegne ansvar for at sikre optimal styring af driften og

videreudviklingen af FBS. Heri ligger også at varetage faglige og økonomiske interesser for både folkebiblioteker og pædagogiske læringscentre.

Styregruppen sekretariatsbetjenes af KOMBIT og mødes fast hvert kvartal samt i øvrigt efter behov.

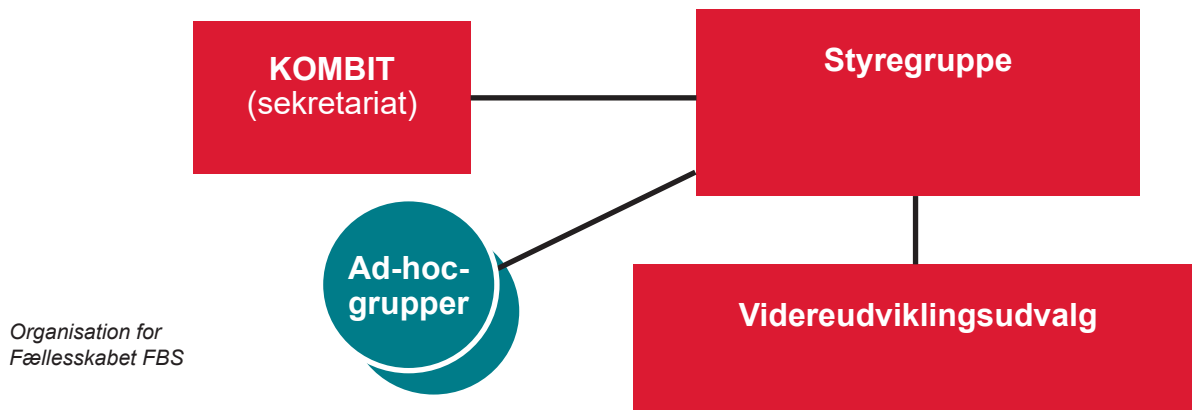
Styregruppen møder én gang om året de tilsluttede kommuner ved et årsmøde.

Hjælp fra ekspertgrupper

Styregruppen får hjælp til sit arbejde af videreudviklingsudvalget og andre ad-hoc udvalg, der nedsættes, når konkrete behov opstår. Videreudviklingsudvalget er et fast udvalg, der har til opgave at behandle, prioritere og indstille videreudviklingstiltag til styregruppen.

Styregruppens konkrete opgaver omfatter at:

- Fastlægge vision og strategier for FBS
- Monitorere leverancer, drift og support
- Styre videreudvikling gennem prioritering af udviklingsopgaver i forhold til Fællesskabet FBS' vision, strategier og økonomi.
- Godkende budget og årsrapportering i øvrigt
- Godkende den pris, kommunerne skal betale for FBS
- Tilpasse Fællesskabet FBS' organisation
- Monitorere hjemtagning af gevinster for de enkelte kommuner
- Kommunikere om Fællesskabet FBS' resultater og indhente oplysninger til bedømmelse af kvalitativ målopfyldelse
- Samarbejde med øvrige relevante parter.





Styregruppen for FBS ved styregruppemødet i september 2018.

Valg 2018

2018 har budt på fire udskiftninger i styregruppen for FBS.

Valget til styregruppen 2018 fandt sted i perioden fra juni til august 2018. Halvdelen af medlemmerne - en fra hver valggruppe var på valg. Medlemmerne af styregruppen for Fællesskabet FBS bliver valgt i fire valggrupper, som er opdelt i forhold til kommunernes størrelser. For beskrivelser af [valggrupperne se her](#).

I 2018 var der to opstillede i hver valggruppe med undtagelse af valggruppe 1, hvor der kun var en opstillet og dermed ikke kampvalg. Alle opstillede og deres valgdataler [kan ses her](#).

På første styregruppemøde efter valget valgte to af de medlemmer, der denne gang ikke var på valg - formand Jørgen Bartholdy fra Skanderborg og Sara Jørgensen fra Herning - at trække sig på grund af pension og jobskifte. Deres pladser blev derfor overtaget af deres suppleanter.

Stemmetallene for de tre valggrupper var:

Valggruppe 1: 80 %

Valggruppe 2: 82 %

Valggruppe 3: 67 %

Næste valg finder sted i sommeren 2020.

Medlemmer i styregruppen er:

Valggruppe 1:

- Steffen Nissen, sekretariatschef, Odense Kommune (formand)
- Kirsten Boelt, bibliotekschef, Aalborg Kommune (næstformand)

Valggruppe 2:

- Lars Hende Svensson, skolechef, Kolding Kommune
- Lars Bornæs, bibliotekschef, Silkeborg Kommune

Valggruppe 3:

- Kristine Nygaard Ledet, bibliotekschef, Skive Kommune

- Rebekka Kinimond Carlson, bibliotekschef, Hvidovre Kommune

Valggruppe 4:

- Henrik Wendt, leder af digital udvikling og drift, Tårnby Kommune
- Anni Bagge Jensen, bibliotekschef, Langeland Kommune

Suppleant:

- Ulla-Pia Larsen, afdelingsleder, Københavns Kommune

KOMBIT:

- Karin Markmann Bentsen, vicedirektør, KOMBIT

Vedtægtsændringer i 2018

I 2018 har styregruppen to gange vedtaget ændringer til vedtægterne.

Fællesskabet FBS er en forening og har derfor blandt andet valg til styregruppe, afholder årsmøder mv. FBS er også reguleret af et sæt vedtægter og en forretningsorden for styregruppen.

I 2018 har der to gange vist sig behov for at ændre og supplere vedtægterne, første gang op til sommerferien og senest i slutningen af året.

Mulighed for supplerings af styregruppen

Den første vedtægtsændring gik på selve styregruppens sammensætning. Det blev gjort muligt at supplere styregruppen undervejs i en valgperiode for at kompensere for enten frafald eller for at sikre bredden i styregruppen.

Baggrunden for forslaget var et ønske om at sikre, dels at styregruppen ikke udhules som følge af frafald og manglende suppleanter, dels at gøre det muligt for styregruppen at supplere sig selv for at sikre bredden i styregruppens medlemmer på det faglige plan, fx for at sikre repræsentation fra skolebibliotekerne.

Ændringerne fremgår af vedtægternes pkt. 7.1.e) og 7.5.

Tre forslag vedtaget om udtræden af institutioner

Den anden vedtægtsændring angår vedtægternes bilag 3, vilkår for institutioner. Dette bilag omhandler de institutioner, som ikke er folkebiblioteker eller pæda-

gogiske læringscentre - PLC'er - men alligevel er med i FBS som følge af en driftsaftale med en kommune.

I de oprindelige vedtægter var disse institutioner tænkt som en statisk størrelse, og vedtægterne tog ikke rigtig højde for, hvornår og hvordan disse evt. kan træde ind eller ud af fællesskabet.

Styregruppen tog derfor efter en høring blandt bibliotekerne stilling til fire forslag, hvoraf de tre blev vedtaget og implementeret i vedtægterne pr. 1. januar 2019.

Proces nu klar

De vedtagne forslag medfører, at der nu er en proces for institutionernes udtræden af FBS og håndtering af omkostningerne, der er forbundet hermed. Derudover er det nu blevet præciseret, at nye ikke-kommunale institutioner ikke fremadrettet kan blive en del af FBS. Denne begrænsning gælder ikke for nye kommunale institutioner.

Ændringerne fremgår af vedtægternes bilag 3.

De gældende [vedtægter findes her](#).



FBS' videreudviklingsstrategi

FBS er blevet voksen og dette afspejles nu i den nye videreudviklingsstrategi.

I februar 2019 besluttede styregruppen en ny revideret videreudviklingsstrategi for FBS. Strategien er blevet kigget efter i sømmene og de strategiske prioriteter genovervejet og skåret ned fra fem til tre.

Den nye strategi skal ses som udtryk for at FBS nu er blevet en moden løsning, som er taget godt i brug i alle kommuner, og som kører stabilt.

Fokus har i implementeringsårene været på at få udbredt løsningen, og på at de fagprofessionelle fik taget den godt i brug.

Nu hvor brugen af FBS er blevet hverdag i alle 98 kommuner og Sydslesvig, skifter fokus til i højere grad at være på den almene bruger og låneroplevelsen. Og dette afspejles i de strategiske prioriteter.

Endvidere skal vi så småt begynde at kigge frem mod et genudbud af FBS, og dette tages der også højde for i den nye strategi.

Visionen for FBS

FBS skal udvikle sig med bibliotekerne, så det kontinuerligt lever op til nye behov.

FBS skal understøtte samarbejde og synergier på tværs af offentlige og private virksomheder.

FBS skal let kunne integreres med kommunernes øvrige systemlandskab, så der gives plads til innovative, lokale løsninger.

Løsningen skal uden væsentlige gener for kommunerne kunne sendes i et genudbud, der indeholder fair og lige vilkår for alle mulige bydere.

Missionen for FBS

FBS tilbyder effektiv, moderne og intuitiv understøttelse af arbejdsgange på bibliotekerne til gavn for borgere og ansatte.

Om FBS

Fælles Bibliotekssystem bruges af brugere og fagprofessionelle på kommunernes folkebiblioteker og pædagogiske læringscentre.

Systemet er en central løsning i bibliotekernes systemlandskab og drives og videreudvikles i et forpligtende fællesskab af alle kommuner samt Sydslesvig.

Strategiske prioriteter for FBS

1. Tiltag, der forbedrer låneoplevelsen for borgerne
2. Tiltag, der skaber nye eller forbedrer integrationer mellem folkebiblioteker, pædagogiske læringscentre og andre relevante systemer i kommunen
3. Tiltag, der forbedrer og/eller effektiviserer arbejdsgange og brugervenlighed for Fælles Bibliotekssystems professionelle brugere

FBS' videreudviklingsudvalg

Når styregruppen for FBS vedtager en ændring til FBS sker det som regel efter grundigt forarbejde fra videreudviklingsudvalget.

Videreudviklingsudvalget er et fast udvalg, som er nedsat af styregruppen for Fællesskabet FBS. Udvalget har til opgave at hjælpe styregruppen med at kvalificere og prioritere videreudviklingen af FBS og arbejder ud fra den strategi styregruppen har besluttet.

Udvalget er sammensat, så medlemmerne repræsenterer forskellige typer af kommuner, folkebiblioteker og PLC'er og har et bredt forretnings- og systemkendskab.

Fra ønsker til virkelighed

Alle ændringsønsker til FBS indsendes via ændringsønskeportalen, fbsændringsønsker.dk, uanset om det er ændringsønsker fra kommuner, DDB, materialeleverandører, leverandører af selvbetjeningsudstyr m.fl.

Forud for hvert møde udvælger videreudviklingsudvalget det funktionsområde, udvalget ønsker at behandle ændringsønsker for.

KOMBIT fremfinder ændringsønskerne, som svarer til det pågældende funktionsområde. Udvalget gennemgår på mødet ændringsønskerne og udpeger de ændringer, der skal arbejdes videre med. Udvalgets

medlemmer beskriver ændringerne mere dybdegående, og sender beskrivelserne til review i udvalget.

Styregruppen beslutter

KOMBIT udarbejder, på baggrund af beskrivelsen, en ændringsanmodning til Systematic og anmoder om en løsningsbeskrivelse.

Systematic udarbejder herefter den endelige løsningsbeskrivelse med angivelse af pris for udvikling og årligt vedligehold. Videreudviklingsudvalget gennemgår løsningsbeskrivelsen, og når udvalget har accepteret løsningsbeskrivelsen, udarbejder KOMBIT en indstilling til styregruppen, som på førstkomende møde beslutter om ændringsanmodningen skal godkendes. Bliver den det, bestiller KOMBIT den godkendte ændring

Konstant flow

Når Systematic har udviklet ændringen indkalder Systematic til accepttest af løsningen. Her deltager repræsentanter for bibliotekerne og KOMBIT. Efter godkendt accepttest er ændringen klar til idriftsættelse, hvilket vil ske i en af de førstkomende releases.

Videreudviklingen i FBS kan fremstå som en noget tung proces, når den oplistes trin for trin, men med ændringsanmodninger i proces i alle stadier, sker ændringerne i et kontinuerligt flow.



FBS-videreudvikling i 2018

2018 har været et travlt år for videreudviklingsudvalget, der har behandlet rigtig mange ændringsønsker.

Videreudviklingsudvalget har holdt tre møder i 2018 og gennemgået 570 ændringsønsker ud af de næsten 600 ændringsønsker, som KOMBIT gennem tiden har modtaget på fbsændringsønsker.dk

Udvalget har i 2018 fremsendt 21 indstillinger til ændringer i FBS til styregruppen. Alle 21 blev godkendt. Som eksempler på godkendte ændringsanmodninger i 2018, der forventes at blive implementeret i 1. halvår 2019 kan nævnes:

- Oprette, ændre og slette filial
- Flere fraktioner i FBS til brug for sortering fra mobile IMS-enheder
- Automatisk sletning af inaktive lånere
- P-nummer og EAN på virksomhedslånere
- Ny proces for mellemværender
- Mulighed for generering af en plukliste som dækker flere filialer
- Cicero Surf: Avanceret søgning
- Håndtering af reserveringer, der ikke kan opfyldes hvis materiale bortkommes
- Statistik på alle data i systemet
- Anvendelse af ReturnInfo i ISO
- Ændringer af FBS-numre for bogbusholdepladser
- Booking skal følge køredage
- Udeladelse af noter importeret med UNI-Logins Infotjeneste (ws17)
- Sortering af materialer i FBS ved manglende svar fra IMS
- Depoter fra Bibliotekscenter for Integration (BFI) skal ikke indgå i bestand, tilvækst og kassationsstatistikker i FBS
- Lukkedage og booking.

Kategorier	Antal
F2 - Cirkulation	76
F3 - Accession	38
F4 - Booking	6
F5 - Lister	9
F6 - Admin	2
F7 - Sysadmin	6
F12 - Selvbetjeningsklient	4
Øvrige	21

Antallet af ændringsønsker med status "Analyseres" i ændringsønskeportalen ved udgangen af 2018.

Videreudviklingsudvalget består aktuelt af:

- Birgitte Reindel, Pædagogisk LæringsCenter-Forening
- Peter Broch Rasmussen, Odense Kommune, Børn- og Unge-forvaltning
- Gitte Gordon, Roskilde Kommune
- Per Kjær, Aarhus Kommune
- Michael Ljungberg, Viborg Bibliotek, Viborg Kommune
- Maria Sesse Nisted Atkin, Ishøj Kommune
- Trine Vandsted Nielsen, Ringsted Kommune
- Jens Vejlstруп, Faxe Kommune

Releases i 2018

Systematic har i 2018 udgivet 21 releases til FBS og har dermed fastholdt kadencen fra udviklingsfasen: Releases hver anden uge året rundt med undtagelse af ferieperioderne.

De 21 releases som er blevet udgivet i 2018, indeholdt både ændringer og fejlrettelser til den bestående funktionalitet og en række nye meget efterspurgte ændringer til FBS. Det drejer sig fx om genbrug af søgehistorik i kombination med ny CQL-søgning og mulighed for at tage låner, materiale eller bibliografisk post med til en ny fane ved hjælp af genvejstaster.

2018 var også året, hvor Systematic udvidede den administrative klient, LMS, med en lang række genvejstaster, som også kom FBS-brugerne til gavn.

Af ny funktionalitet i FBS i 2018 kan nævnes:

- Genbrug af søgehistorik
- Genbrug af information i systemet
- Reservationsnoter
- Lukkedage skal forlænge afhentningsfrist på opfyldte reservationer
- Navn og klassebetegnelse (lånergrupper) på reservationsnoter og øvrige printskabeloner, som indeholder information om en låner
- Oversigt over udlånte materialer til lånergruppe udvides med materialets pris
- Ændringer til udskrivning af klasseliste med stregkoder
- Advis, når booking opfyldes med materiale, som har et andet faustnummer
- Rettighedsstyring (mulighed for at styre personalets adgang til lånerinformation baseret på låners tilhørsfilial)
- Debitorintegration - Håndtering af eksisterende mellemværender
- Udvidelse af standardvisningsformatet for bibliografiske poster i FBS LMS
- Udvidelse af printskabelon for saldoopgørelse
- Opdateringer af integrationer til flere af DBCs services, OpenSearch, MoreInfo, OpenAgency m.fl.

Listen over alle releases [i 2018 kan ses her.](#)



Adgang til Cicero Surf i 2019

I 2019 vil alle pædagogiske læringscentre skifte over til brug af Cicero Surf i stedet for Cicero Web.

Medarbejdere på de pædagogiske læringscentre og elever på folkeskolerne får dermed adgang til et langt mere brugervenligt værktøj.

Fordelene ved Cicero Surf er mange. Fx er løsningen udviklet i et design, der tilpasser sig den enhed, det vises på, brugerne vil opleve et væsentligt bedre workflow i bookingen, og i det hele taget er brugergrænsefladen væsentligt mere intuitiv end i Cicero Web, og den er nemmere at bruge.

Brugerne med i beslutningen

I forbindelse med beslutningen om at man skulle overgå til Cicero Surf, blev der afholdt en workshop hos Systematic med deltagelse af en række repræsentanter fra de pædagogiske læringscentre.

Blandt repræsentanterne var Bent Sejersen fra Aarhus kommune og i den forbindelse fortalte han til FBS' nyhedsbrev:

"Umiddelbart synes jeg, at det ser ud til at blive en væsentlig forbedring. Vi får et væsentligt mere lækkert design og en langt bedre indholdsvisning."

Cicero Surf gør oplysninger nemt tilgængelige

Blandt de ting som Bent Sejersen mener vil gøre det nemmere for brugerne er, at det med det samme bli-

ver muligt at se hele placeringen af bogen. På samme vis bliver det muligt at klikke på emneord, så man kan søge direkte videre. Samlet set sparer det klik, og gør det nemmere og hurtigere for brugerne at finde, hvad de ønsker.

Bent Sejersen fortæller:

"Med Cicero Surf bliver de oplysninger, der er tastet ind i systemet mere tilgængelige. Og jeg synes umiddelbart, at det ser rigtigt nemt ud at finde det man skal bruge".

Blandt andre ting som Bent Sejersen fremhæver som fordele ved Cicero Surf er, at man ved klik på en titel nu kan se hele serien, og at man kan sortere med relevans - fx det nyeste materiale først.

Ibrugtagning i løbet af sommeren 2019

Syv pilotkommuner har siden begyndelsen af 2019 afprøvet Cicero Surf, og faktisk har alle kommuner haft mulighed for at få adgang til løsningen i et stykke tid, selvom den officielle opstartsdato fortsat er den 7. maj 2019.

På dette tidspunkt vil pilotfasen være overstået og alle funktioner klar. Kommunerne vil herefter have tre måneder til at tage Cicero Surf i brug, hvorefter Cicero Web lukker ned.



Driften af FBS i 2018

2018 var året, hvor driften af FBS blev stabiliseret, og hvor vi udbetalte bonus tre gange for fremragende driftskvalitet.

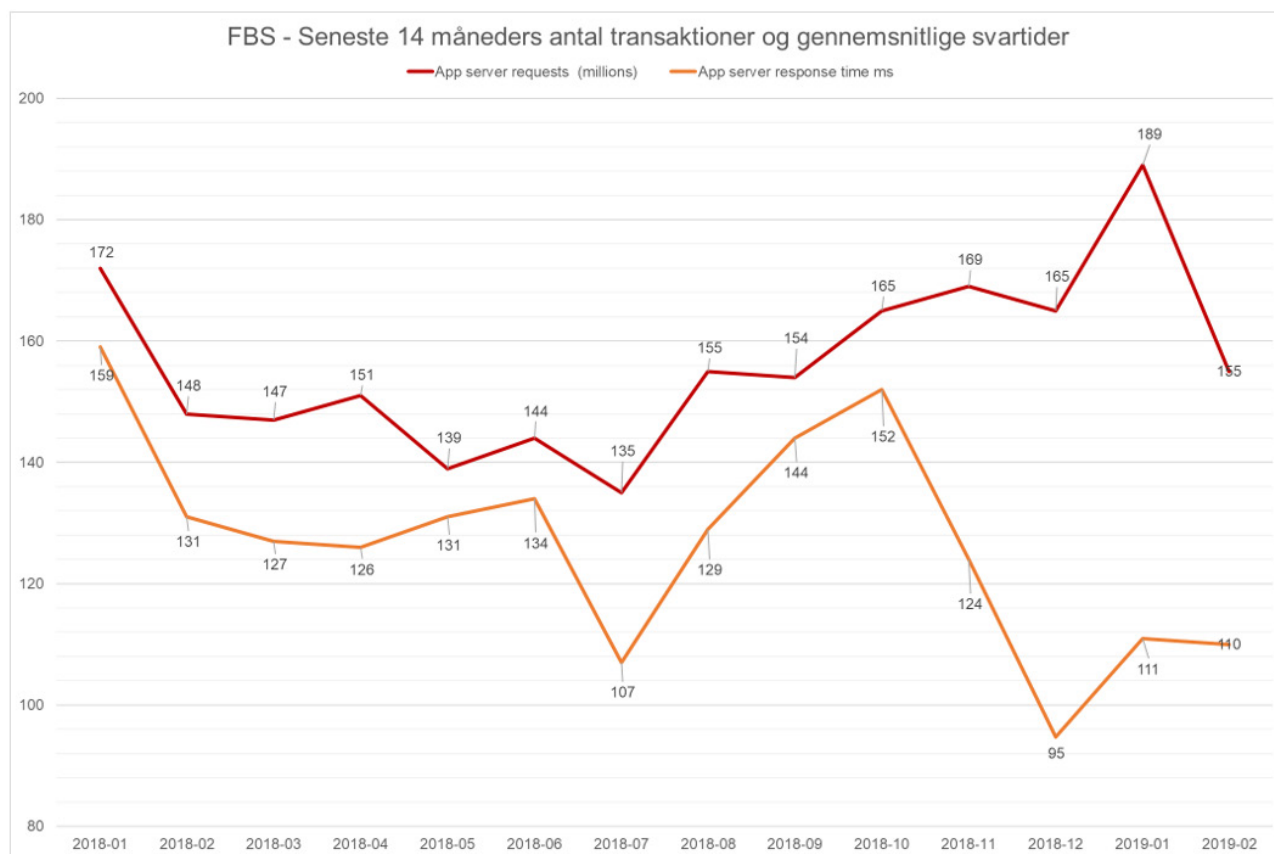
FBS begyndte dog året med et par ærgerlige fejl, der medførte bod for januar, men derudover har systemet fungeret upåklageligt de følgende 13 måneder.

Graferne taler for sig selv, og både vi og Systematic er tilfredse med udviklingen. Vi har hen over de seneste 13 måneder haft et månedligt gennemsnit på 156 mio. transaktioner med en gennemsnitlig svartid på

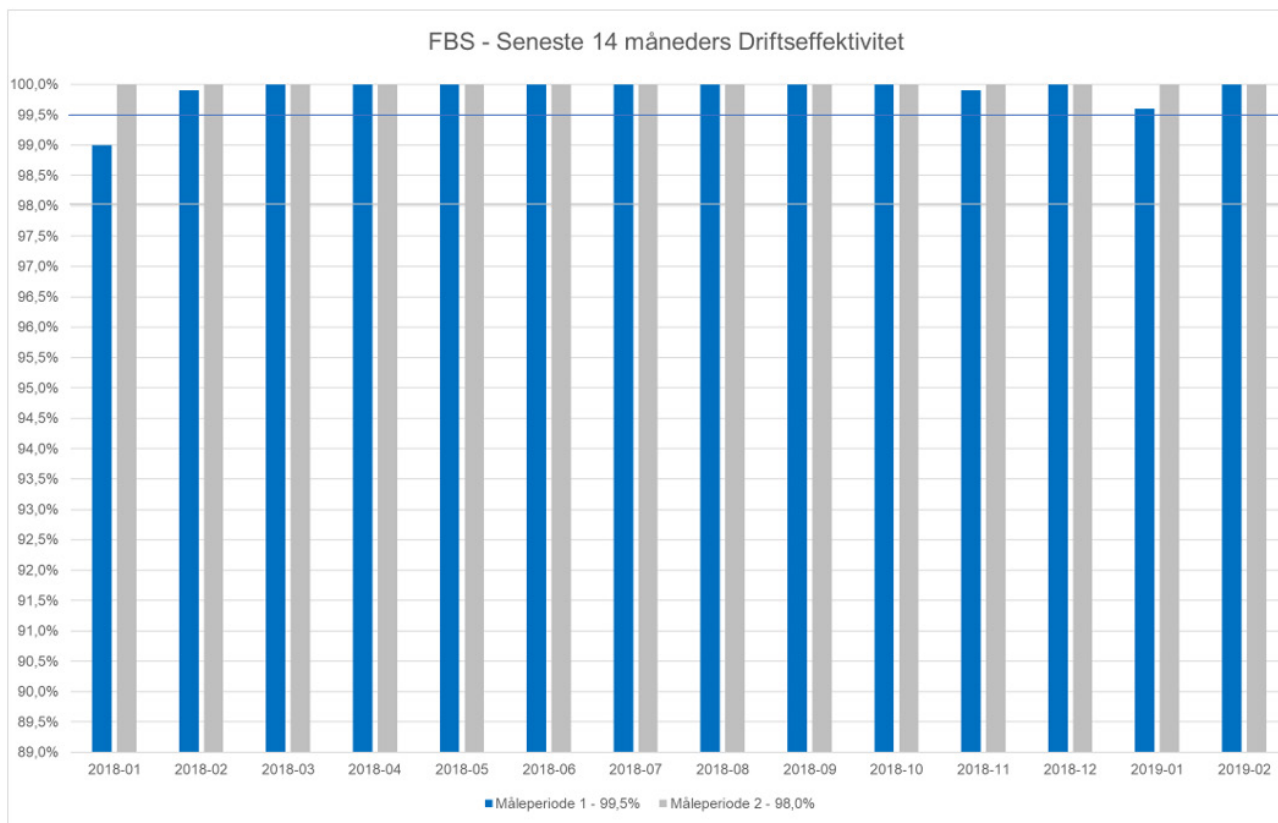
127ms, hvilket viser en væsentlig forbedring af ydelserne på løsningen.

Vi har oplevet ganske få graverende fejl, og de alvorligste af dem faldt i januar og februar. A-fejlen i november varede ganske få minutter og fik ikke indflydelse på opfyldelsen af servicemålet for drift.

Et godt billede på et professionelt og tillidsfuldt samarbejde mellem Systematic og KOMBIT, som vi fortsætter i 2019.

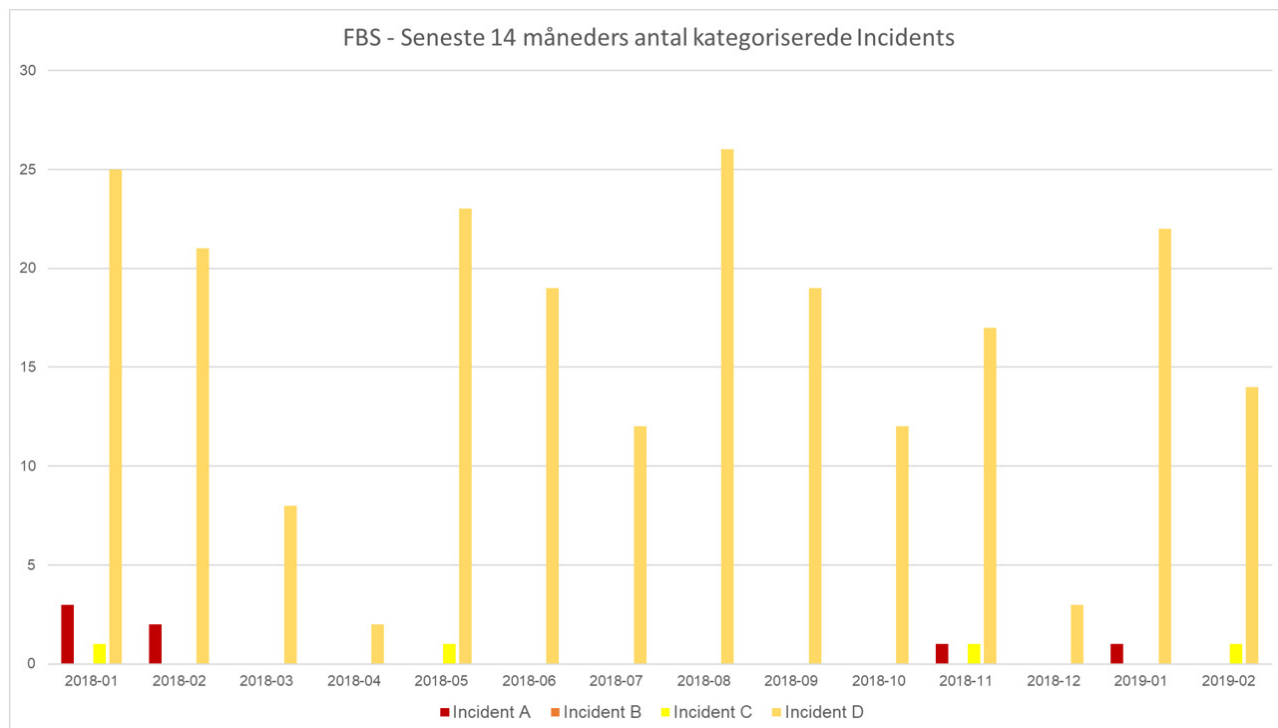


Antal transaktioner pr. måned med tilhørende gennemsnitlige svartider. En transaktion er en handling i systemet fx foranlediget af en forespørgsel.



Driftseffektiviteten i de primære måleperioder (MP1 og MP2)

MP 1: Arbejdsdage 06:30-17:00 og MP 2: Arbejdsdage 17:00-23:00, samt lør-, søn- og helligdage 06:30 - 23:00



Incidents pr. måned. Et incident er en fejl i systemet, som fx kan blive opdaget gennem projektets overvågning, eller fordi den er blevet indberettet til supporten. Incidents er opdelt i fire prioriteter:

A - Kritisk Fejl/Mangel, B - Alvorlig Fejl/Mangel, C - Betydende Fejl/Mangel og D - Mindre betydende Fejl/Mangel

Stigning i tilfredsheden med FBS

Årets tilfredshedsmåling i FBS-projektet viser en klar forbedring i tilfredsheden på næsten alle fronter.

925 personer fra 93 kommuner har i år besvaret tilfredshedsmålingen fra FBS. Det er et kraftigt fald i forhold til de næsten 1500, der besvarede sidste års undersøgelse, men stadig nok til at give et klart billede af tilfredsheden med FBS.

Lige som de forrige år har mange respondenter givet sig tid til at udfylde de kvalitative spørgsmål, og det giver FBS et rigtig godt billede af brugernes ønsker og behov. En stor tak til alle jer, som har givet jer tid til at udfylde undersøgelsen.

Undersøgelsen fandt ligesom de forrige år sted i januar måned, og alle brugere af FBS er blevet inviteret til at deltage.

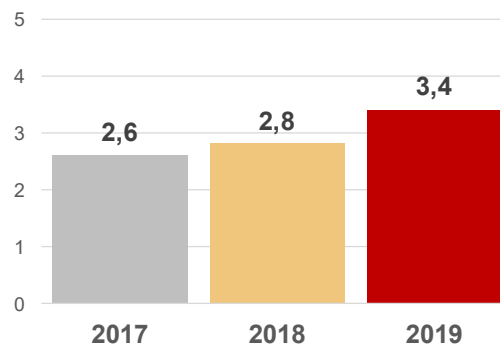
Stigning i tilfredshed på 0,6 point

Den samlede tilfredshed med FBS-LMS er det seneste år steget 0,6 point på en skala fra 1 til 5, så den nu ligger på 3,4. Tilfredsheden med selvbetjeningsklienten er en smule højere på 3,7.

På grund af den forestående implementering af Cicero Surf blev der i år ikke stillet spørgsmål til Skoleportalen. I stedet er der blevet stillet spørgsmål til F12 - selvbetjeningsklienten.

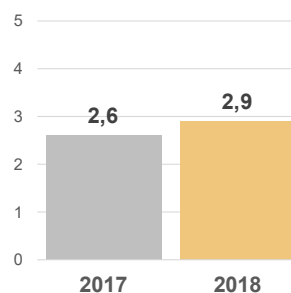
Også resultaterne for brugervenlighed viser positive tænder i år og stiger på alle områder. Det samme gælder opfattelsen af svartider, mens tilfredsheden med supporten har været stabil det seneste år på omkring 4 point.

FBS-LMS:

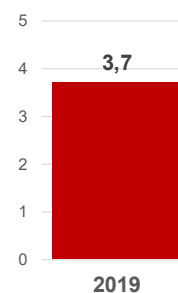


Tilfredshed med FBS-LMS på en skala fra 1 til 5, hvor 1 = meget utilfreds og 5 = meget tilfreds.

Skoleportalen:

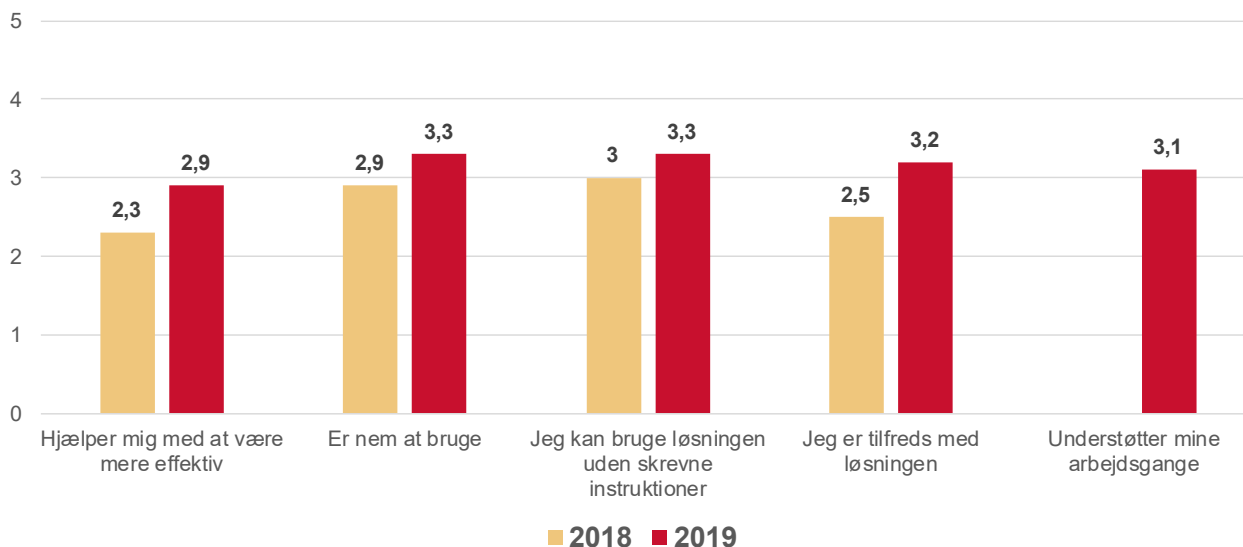


F12 (selvbetjeningsklienten)



Tilfredshed med henholdsvis Skoleportalen og F12 - Selvbetjeningsklienten - på en skala fra 1 til 5, hvor 1 = meget utilfreds og 5 = meget tilfreds.

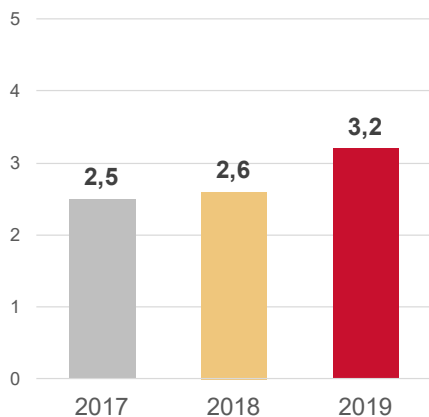
Brugervenlighed



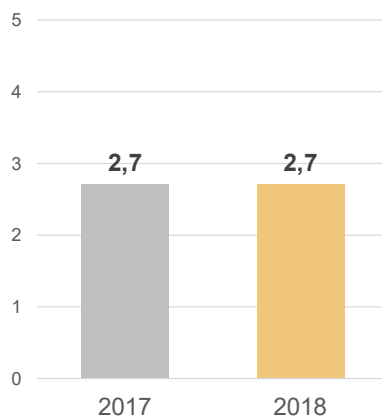
Svar på spørgsmålet "Jeg mener at FBS..." hvor 1 = helt uenig og 5 = helt enig.

Opfattelse af svartider

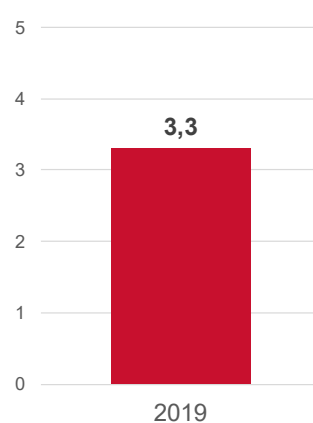
FBS-LMS:



Skoleportalen:

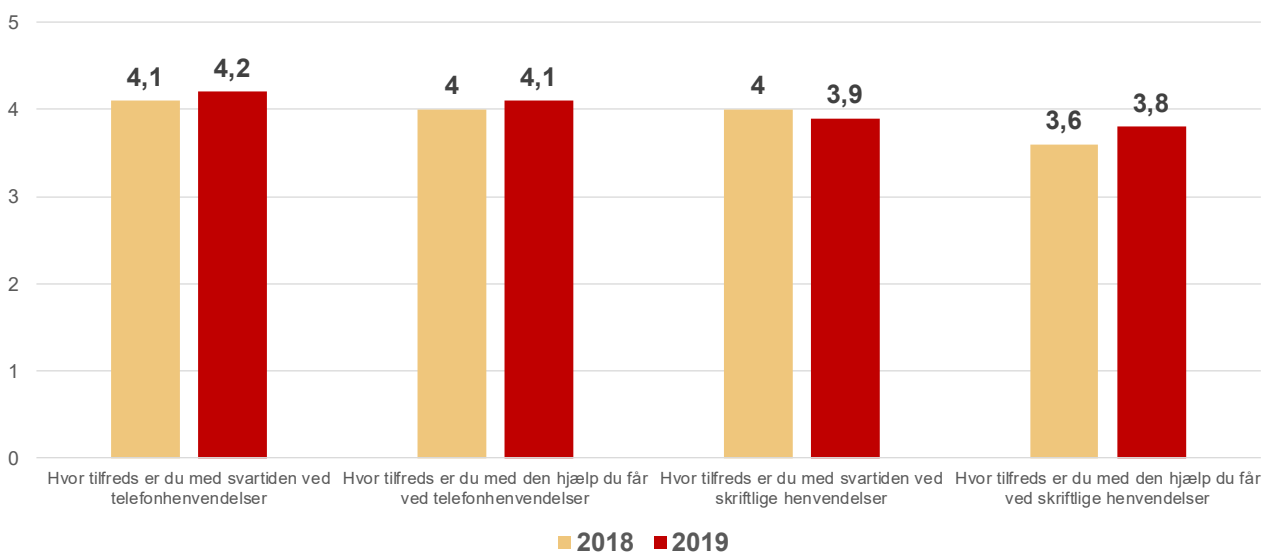


F12 (selvbetjeningssklienten)



Tilfredshed med svartider blandt alle brugere på en skala fra 1 til 5, hvor 1 = meget utilfreds og 5 = meget tilfreds.

Tilfredshed med supporten



Tilfredshed med supporten blandt de supportberettigede brugere på en skala fra 1 til 5, hvor 1 = meget utilfreds og 5 = meget tilfreds.

“Vi skal glæde os over det gode resultat, men ikke hvile på laurbærrene”

“Det er meget tilfredsstillende at se, at de indsatser, der er blevet gjort de seneste år nu bærer frugt” siger formand for FBS’ styregruppe Steffen Nissen.

Med en stigning på 0,6 point på en skala fra et til fem er tilfredsheden med FBS-løsningen steget markant i løbet af det forløbne år. Og tallene for fx brugertilfredshed viser tilsvarende positiv udvikling.

Det glæder ikke overraskende Steffen Nissen, der som formand for styregruppen for Fællesskabet FBS står i spidsen for løsningens udvikling. Udover sin rolle som styregruppeformand er Steffen Nissen også sekretariatschef i Odense Bibliotekerne.

Tiltag giver resultater

“Det er tydeligt, at de tiltag der er sat igang gennem de seneste år nu begynder at bære frugt. Vi havde naturligvis gerne set, at tilfredsheden var steget allerede sidste år, men med resultatet her kan vi begynde at kigge fremad” fortæller Steffen Nissen.

Som eksempler på forbedrende tiltag nævner han blandt andet implementeringen af genvejstaster og mulighed for SQL-søgninger, som har været stærkt efterspurgt lige siden FBS blev sat i drift. Og han tilføjer:

“Det har også haft en positiv effekt, at vi har fået stabil drift og korte svartider gennem det seneste år.”

Tilvænnning til ny løsning

Samtidig tror Steffen Nissen også, at resultatet skal ses som en konsekvens af, at brugerne efterhånden har vænnet sig til nye arbejdsgange og måder at gøre tingene på.

“Vi ved, at det er svært at tage en ny løsning i brug, og at det typisk gør ondt, før det bliver godt. Og det gælder naturligvis ikke mindst her, hvor vi er gået fra seks forskellige systemer, som er blevet brugt i rigtig mange år.”

Udover det samlede resultat fremhæver Steffen Nissen også den store tilfredshed med supporten som meget vigtig.

Stor indsats af rigtig mange har skabt resultatet

Nu hvor udviklingen af FBS-løsningen er på vej over i en ny fase, er der grund til at gøre en foreløbig status pointerer Steffen Nissen:



“Der er rigtig mange, der har været med til at gøre FBS til en løsning, der fungerer på et godt niveau i alle landets kommuner. Jeg synes, der er grund til at huske hinanden på, at projektet kun er lykkedes, fordi alle parter og involverede er lykkedes med at trække på samme hammel og få den store opgave løst i samarbejde og fællesskab. Det er en flot præstation, vi skal bygge videre på i udviklingen i de kommende år.”

Resultater afspejles i ny strategi

Steffen Nissen fortæller, at styregruppen nu vil begynde i højere grad at kigge på den almene brugeroplevelse af FBS. Det sker efter man i de seneste år har haft som absolut første prioritet at få løsningen til at virke for de fagprofessionelle på biblioteker og læringscentre. Dette afspejler sig også i den nye strategi, som blev vedtaget af styregruppen i begyndelsen af 2019.

Selv om Steffen Nissen altså er rigtigt godt tilfreds med årets resultat er det vigtigt for ham at pointere, at han mener der stadig er masser plads til forbedringer:

“Vi har et mål om at den samlede tilfredshed mindst skal højere og helst op på 4, og det vil vi arbejde benhårdt på at nå inden for de kommende år. Denne løsning er så vigtig for brugerne, at de ikke blot skal synes den er tilfredsstillende. Den skal videreudvikles, så den bliver rigtig god, og det skal vi arbejde for i de kommende år.”

Økonomien for FBS i 2018

Økonomien i FBS bygger på den investerings- og finansieringsmodel, som anvendes på alle de fælleskommunale it-projekter, som KOMBIT er ansvarlig for.

Indtægter og omkostninger i projekternes levetid skal være lig hinanden. KOMBITs projekter er altså såkaldte nulsumsløsninger, hvor KOMBIT lægger ud i begyndelsen, og kommunerne begynder at betale tilbage, når de har taget løsningen i brug.

Indtægter i 2018

I 2018 var indtægterne på FBS-projektet på ca. 39,1 mio. kr. Indtægterne kommer fra betalingen fra de 98 kommuner og Dansk Centralbibliotek i Sydslesvig.

Omkostninger i 2018

I 2018 er der forbrugt knap 7 mio. kr. til interne ressourcer i projektet. Det er ca. 1,1 mio. kr. mindre end forventet. De færre ressourcer skyldes, at der har været færre opgaver med blandt andet implementering og projektkoordinering.

Til trods for et år med stor videreudviklingsaktivitet er der kun forbrugt 3,2 mio. kr. til systemudvikling. Der var afsat 10,5 mio. kr. Det mindre forbrug er en konsekvens af, at flere af de bestilte ændringer og forbedringer først leveres og betales i 2019.

Til support og implementering blev der samlet brugt godt 2.9 mio. kr.

Der er forbrugt 10,9 mio. kr. til drift og vedligehold af løsningen. Leverandøren har betalt 84.000 kr. i bod på grund af manglende opfyldelse af servicemål. Bonus til leverandøren udgør dog samtidig 385.000 kr. på grund af god driftseffektivitet og tilgængelighed i FBS-løsningen.

Det har ikke været nødvendigt at tage risikobufferen på 0,5 mio. kr. i brug.

Samlet resultat i 2018

Der har i 2018 samlet været omkostninger for godt 24 mio. kr. mod et budget på 32,7 mio. kr. Dermed har vi brugt godt 8,6 mio. kr. mindre end forventet. Dette giver et samlet positivt resultat for året på godt 15 mio. kr.

Det var i 2018 nødvendigt at foretage nogle regnskabsmæssige efterreguleringer på netto godt 1 mio. kr. på grund af fejl i økonomirapporteringerne for perioden 2016-2017. Dette er ikke taget med i nedenstående regnskab, men påvirker naturligvis projektets samlede økonomi over tid.

Regnskab 2018 (1.000 kr.)		
	Budget	Regnskab
Indtægter		
Indtægter fra kommunerne	39.167	39.121
Indtægter i alt	39.167	39.121
Omkostninger		
Ressourcer	-8.079	-6.991
Systemudvikling	-10.510	-3.211
Implementering	-800	-601
Support	-2.268	-2.284
Drift og vedligehold	-10.409	-10.870
Møder og transport	-150	-129
Risiko	-500	-
Omkostninger i alt	-32.716	-24.087
Årets resultat	6.451	15.035

Budget 2019 (1.000 kr.)	
Indtægter	Budget
Indtægter fra kommunerne	39.075
Indtægter i alt	39.075
Omkostninger	
Ressourcer	-6.166
Systemudvikling	-10.655
Implementering	-
Support	-2.268
Drift og vedligehold	-10.887
Møder og transport	-320
Risiko	-1.130
Omkostninger i alt	-31.425
Årets resultat	7.650

Budget 2019

I 2019 betaler alle kommuner fuld pris for FBS-løsningen. Vi forventer, at der bliver idriftsat en del ny funktionalitet, som er godkendt i 2018, og at dette vil afspejle sig i økonomien.

I 2019 forventer vi, at FBS får et overskud på knap 7,7 mio. kr. Overskuddet er med til at tilbagebetale KOMBITs investering i projektet.

Det er KOMBITs vurdering, at FBS har den rette bemanning og at de nødvendige midler er afsat til videreudvikling. Det skal dog bemærkes, at det er vanskeligt at planlægge godkendelse i forhold til release af løsningen.

Forventede indtægter i 2019

Den samlede indtægt for 2019 forventes at blive knap 39,1 mio. kr.

Forventede udgifter i 2019

I 2019 forventer vi et mindre fald i ressourceforbruget, da FBS nu er over i en mere stabil drifts- og forvalt-

ningsfase. Fx forventes der færre implementerings- og projektkoordineringsopgaver.

Den forventede stigning i udviklingsomkostningerne i 2019 i forhold til 2018, skyldes FBS-projektets forventning om, at der idriftsættes en række forbedringer, som er godkendt af styregruppen i 2018. Posten udviklingsomkostninger dækker videreudvikling og den afledte drift heraf. Omkostningen til drift og vedligehold dækker den løbende drift og vedligeholdelse af løsningen og forventet bonus til leverandøren.

Styregruppen besluttede i 2018, at deres deltagelse i FBS-møder som fx styregruppemøder og videreudviklingsmøder skulle betales af fællesskabet. Posten til møder og transport er derfor steget til 320.000 kr. I budgettet for 2019 er der derudover afsat et risikobudget på 1,1 mio. kr.

Forventet resultat i 2019

Vi forventer, at det samlede resultat for året vil blive et plus på knap 7,7 mio. kr.



Forventninger til 2019

I 2019 vil FBS-projektet ændre fokus fra forbedrings-tiltag primært rettet mod effektivisering af arbejdsgange i FBS-løsningen, til tiltag rettet mod en bedre låneroplevelse som borger.

2018 har været et godt år, hvor driften og supporten af FBS-løsningen har fungeret meget tilfredsstillende. KOMBIT forventer at den stabile og sikre drift fortsætter i 2019.

Brugertilfredsheden viser fremgang i 2019, og styregruppens ambition er, at den overordnede tilfredshed skal være bedre og på sigt skal være 4,0 på en skala fra et til fem. Styregruppen håber, at blandt andet opgraderingen til Cicero Surf, idriftsættelse af ny proces for mellemværender og fokus på brugen af FBS-løsningen vil bidrage til dette.

Involvering af kommunerne

Tidligt på året gennemførte vi endnu en brugertilfredshedsundersøgelse. Det er styregruppens ambition, at denne gennemføres hvert år. I 2019 forbereder vi brugertilfredshedsundersøgelsen for 2020, og her vil vi naturligvis også spørge ind til brugertilfredsheden af Cicero Surf.

Styregruppen lægger vægt på, at kommunerne bliver involveret, og at der er åbenhed og gennemsigtighed i alle processerne forbundet med videreudviklingen af FBS. I den forbindelse har styregruppen besluttet, at KOMBIT i foråret indkalder interessetilkendegivelser for deltagelse i videreudviklingsudvalget.

Også i 2019 vil FBS-projektet deltage og understøtte centralbibliotekernes netværksmøder for henholdsvis medarbejdere og chefer.

Forbedringer af FBS-løsningen

I begyndelsen af 2019 er der 22 godkendte løsninger, der venter på at blive idriftsat i FBS-løsningen. Der er fx løsninger, som omfatter den nye proces

for mellemværender og udstilling af data til brug for DBB's BI-løsning FAKTOR. Ni ændringsanmodninger afventer løsningsbeskrivelser fra leverandøren og to løsningsbeskrivelser afventer godkendelse.

Vi vil i 2019 nedsætte en arbejdsgruppe, der skal have fokus på forbedringer til statistikrapporterne i FBS-løsningen. Derudover vil vi blandt andet udarbejde ændringsanmodninger på automodtagelse af tidsskrifter og autokassation.

FBS modtager mange ændringsønsker på ændringsønskeportalen. Kommunerne skal være opmærksomme på, at de forventede forbedringerne og gevinster skal være godt beskrevet, før de kan accepteres, da ressourcerne til videreudvikling er begrænsede, og skal anvendes klogt. Vi vil derfor opfordre kommunerne til, at ledelseslaget fra skole- og bibliotekssektorer deltager i prioriteringerne af ændringsønsker lokalt, inden de meldes ind på ændringsønskeportalen.

KL's ejerskab af DBC

KL har besluttet, at KOMBIT i fremtiden skal varetage bestillerfunktionen for DBC. I den forbindelse vil KL, FBS-styregruppen og KOMBIT i den kommende tid se på nødvendige tiltag, der kan sikre en fornuftig governance og styring af Fælles Bibliotekssystem og bibliotekernes it-infrastruktur.

Gevinstrealisering i 2019

Kommunerne skal være opmærksomme på, at den nye proces for mellemværender indebærer, at der er væsentligt færre opgaver forbundet med behandling af mellemværender på biblioteket. Det skyldes, at den nye proces sikrer, at det primært er kommunes opkrævningsafdeling, der skal stå for rykkere.

2019 bliver et spændende år, hvor vi har fokus på videreudvikling og gevinstrealisering.

Året 2019 i FBS-projektet

