

ÅRSRAPPORT/2009



BIBSYS

/ Innhold

Styrets årsberetning	3
BIBSYS prioriteringer i 2009	5
BIBSYS fellessystemer	6
Fellessystemer i fremtiden	7
BIBSYS produkter	8
Kundekontakt og informasjon	11
Drift og teknisk infrastruktur	15
Nye kunder	16
Organisasjon	17
Årsregnskap	18

/ Styrets årsberetning

Styret har i 2009 hatt fokus på to hovedområder

Organisasjonsutvikling og konsortieorganisering

Anskaffelse av nytt biblioteksystem (ILS)

Styret har hatt et aktivt år i 2009. I første halvår fortsatte styret arbeidet med organisasjonsutvikling og forberedelse til anbudsprosess for nytt biblioteksystem (ILS).

Styret har tidligere, i tillegg til styrefunksjonen for BIBSYS, også fylt funksjonen som konsortiestyre for biblioteksystemsamarbeidet. Denne dobbeltfunksjonen har ført til at det var lengre avstand fra ledelsen for bibliotekene i UH-sektoren til biblioteksystemsamarbeidet enn til andre konsortier organisert av BIBSYS. Styret for BIBSYS så det som viktig å endre denne situasjonen før en gikk i gang med anbudsprosessen for anskaffelse av nytt ILS. Etableringen av et eget konsortiestyre for biblioteksystemsamarbeidet er et viktig virkemiddel for å styrke og utvide kontakten på ledelsesnivå med bibliotekene i UH-sektoren. Før konsortiestyret ble nedsatt var det nødvendig å gå nøye gjennom arbeids- og ansvarsfordelingen mellom styret, administrasjonen og konsortie-



Styremøte 17.–18. februar 2010 ble avholdt på Svalbard. Her ser vi styremedlemmene avbildet på Radisson Blu Polar Hotel Spitsbergen, Longyearbyen. Bak f.v. Petter Kongshaug, Lasse Lønnum, Jan Erik Garshol, Marit Vestlie, Hege Johannesen, Else Norheim, Roy Gundersen, Bente Andreassen og Sverre Spildo. (Dagmar Langeeggen var ikke tilstede da bildet ble tatt.) Til høyre sees en lokal deltager.

styret. Denne prosessen har tatt noe tid, men på styrets møte 30. april ble retningslinjene vedtatt og konsortiestyret oppnevnt. Konsortiestyret fikk en viktig oppgave i prosessen for å sikre at anbudsforespørsel fikk en form som avspeiler sentrale prioriteringer fra bibliotekenes ledelse.

I 2009 ble det foretatt nyoppnevning av BIBSYS kontaktutvalg. Nyoppnevningen av Kontaktutvalget er sett i nøye sammenheng med etableringen av et eget konsortiestyre for biblioteksystemsamarbeidet. Kontaktutvalget skal etter vedtektene uttale seg om alle viktige spørsmål knyttet til de økonomiske rammer for konsortiet. Kontaktutvalget har etter nyoppnevningen også fått som oppgave å overvåke at den programvare BIBSYS anskaffer passer sammen med andre IT-systemer som brukes i sektoren. Styret har ved oppnevning av Kontaktutvalget lagt vekt på å styrke kontakten mot UH-sektoren på ledelsesplan i institusjonene.

BIBSYS har vært bygget opp og organisert med utgangspunkt i den driftsformen BIBSYS har hatt. En framtidig driftsform med større vekt på kommersiell programvare vil sette nye krav til organisasjonen. Det er blant annet behov for å styrke utredningskapasitet. Styret har i 2009 tatt grep for å møte disse utfordringene og vil følge dette opp i 2010.

Anskaffelse av nytt ILS er den viktigste saken styret arbeider med. Det har vært gledelig stor interesse fra leverandører av biblioteksystem.

Anskaffelsesprosessen utføres i tett samarbeid med NTNU som er ansvarlig for kvalitetssikring av prosessen. Styret er svært fornøyd med den innkjøpsfaglige støtten vi får fra NTNU.

Det var i 2009 god balanse mellom inntektene og utgiftene. Budsjettet for 2010 er også satt opp i balanse basert på at innbetalingene fra bruker-institusjonene er videreført på samme nivå som tidligere. I en overgangsfase fra 2011, der en starter den praktiske forberedelse av implementering av nytt ILS samtidig som driften av det eksisterende skal gå som normalt, vil det imidlertid være nødvendig med økte tildelinger fra Kunnskapsdepartementet eller økt innbetaling fra bruker-institusjonene.



/ BIBSYS prioriteringer i 2009

Styrets behandling av behovsanalysen la viktige føringer for arbeidet i BIBSYS i 2009. Det var nødvendig å frigjøre midler og bemanning til planlegging og gjennomføring av flere faser i en krevende anskaffelsesprosess samtidig som en ivaretok eksisterende system i tilstrekkelig grad. Budsjettet for 2009 var basert på samme avgiftsnivå for brukerne som i 2008. Rammene muliggjorde likevel både å starte en formell anskaffelsesprosess og foreta en viss grad av løpende modernisering og samtidig ivareta eksisterende biblioteksystem.

I følge konklusjonene fra behovsanalysen og forskningsrapporter er det viktige utviklingstrender og krav som stilles til sektoren vår og som har preget kravene til anskaffelsesprosessen:

- Større behov for elektronisk tilgang til informasjon
- Bibliotekene øker anskaffelse av elektroniske tidsskrifter og e-bøker
- Utlån av bok går ned, nedlasting av elektroniske dokumenter går opp
- Krav til BIBSYS Biblioteksystem og søkemuligheter er endret
- Krav om fulltekst kontra tilgang til metadata
- Egen vitenskapelig publisering øker

Søk starter i dag i generelle søketjenester som Google, bibliotekskatalogene brukes først og fremst for å finne ut om ønsket materiale er tilgjengelig. I det videre arbeidet med oppfølging av behovsanalysen må en kartlegge hvordan aktuelle leverandører vil ivareta disse utviklingstrekkene. Målet er at Universitets- og høyskolesektoren i størst mulig grad blir rustet til å møte slike krav.

BIBSYS jobbet i 2009 aktivt for å tilfredsstille brukernes behov, dette gjennom brukerinvolvering og konkrete resultater, og arbeidet var firedeelt:

1. Oppfølging av behovsanalysen
2. Skape løsninger og levere spennende resultater
3. Være et kompetansesenter for brukerne
4. Forbedre interne prosesser



/ BIBSYS fellessystemer

BIBSYS er opprettet for at universiteter og høyskoler skal sikres gode og kostnads-effektive bibliotektenester gjennom samarbeid om bibliotekfaglige fellessystemer. BIBSYS gjør dette gjennom å tilgjengeliggjøre kunnskap for at både enkeltmennesket og samfunnet skal utvikle seg. Dette er en målsetting som Kunnskapsdepartementet og tilhørende enheter og etater jobber mot.

Vi har i 2009 fortsatt arbeidet med å sikre lave kostnader og god ressursbruk, samt utviklet nye arbeidsmetoder og tjenester. Vi er i startfasen for å bytte ut den plattformen institusjonene har brukt i 37 år for å levere bibliotektenester. Dette omfatter informasjonstjenester for bibliotekene som skal bidra til et godt og effektivt utdanningssystem, samt produktive og kreative forskningsmiljøer.

Dette har vært hovedfokus i 2009 og vil også være det i årene framover. Vi er inne i en svært spennende og krevende tid hvor nåværende biblioteksystem, med en verdifull database bygget opp gjennom mer enn 30 år, skal holdes i full produksjon samtidig som implementeringen av den nye plattformen starter.



/ Fellessystemer i fremtiden

Som et resultat av oppfølgingsarbeidet av Behovsanalysen gjennomførte BIBSYS i 2009 en prosess der målet var å skaffe fakta om markedet, en to-trinns Request For Information (RFI). Oppsummeringen av denne prosessen var at det ikke fantes et leveringsklart system som tilfredsstilte kravene til fremtidsrettede IT-løsninger.

Nytt biblioteksystem

Hvilke krav ble stilt til fremtidens IT- løsninger?

- Gir enhetlig funksjonalitet for alle typer medier
- Har tjenesteorientert arkitektur (SOA) med utstrakt bruk av webtjenester
- Er basert på modularitet
- Har mulighet for integrasjon med administrative systemer (innkjøp, regnskap, student, personal)

Basert på disse kriteriene ble det startet en anskaffelsesprosess med utlysning innen EØS-området. Fremtidens løsning vil gi institusjonene et nestegenerasjons biblioteksystem og moderne og gode sluttbrukerverktøy – for forskere, studenter samt allmennheten for øvrig. Dette vil medføre at forskere og studenter vil få raskere og bedre tilgang på kvalitets-sikret materiale. Målet er at våre brukere får brukt tiden mer effektivt på sin utdanning og forskning.



Det nye systemet skal tilfredsstille de generelle føringer Kunnskapsdepartementet har gitt for bruk av IKT i Universitets- og høyskolesektoren. De syv prinsipper for statlige virksomheters IKT-arkitektur vil i samsvar med dette bli lagt til grunn for løsningen som velges.

BIBSYS har i samsvar med tidligere praksis og tradisjon hatt stor brukerinvolvering i anskaffelsesprosessen. Dette har skjedd gjennom Styringsgruppen for Biblioteksystemkonsortiet som ble opprettet i 2009. Medlemmene er: Randi Elisabeth Taxt (Universitetet i Bergen) – leder, Hilde Høgås (Nasjonalbiblioteket) – nestleder, Håvard Kolle Riis (Universitetet i Oslo), Hilde Trygstad (Diakonhjemmet høyskole), Anna Løken (Høgskolen i Hedmark), Sissel Hafstad (Norges Handelshøgskole), Arnt Dragsten (Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet) og Johanne Raade (Universitetet i Tromsø).

Styringsgruppen har aktivt deltatt i utformingen og godkjenning av anbudsdokumentene, og de har deltatt i vurderingen av de mottatte tilbudene.

BIBSYS Biblioteksystem, forbedringer og forberedelser for noe nytt

BIBSYS Biblioteksystem ivaretar alle interne rutiner ved et bibliotek som utlån, registrering, innkjøp, heftekontroll, budsjettkontroll, søking m.m. For biblioteksystemet er følgende oppgaver utført i 2009:

- En ny, nettleserbasert registreringsklient, BIBSYS Embla ble lansert i juni. Dette er et supplement til katalogmodulen i BIBSYS Biblioteksystemet og foreligger i en betaversjon med begrenset funksjonalitet. BIBSYS Embla vil kunne bidra til effektivisering av katalogiseringsarbeid for institusjonene.
- BIBSYS Ask er et søkeredskap som er fritt tilgjengelig for alle. BIBSYS Ask brukes i utgangspunktet for å søke etter dokumenter i BIBSYS sine databaser. I juni 2009 ble den første betaversjon av den nye versjon av BIBSYS Ask lansert. Denne versjonen benytter ny teknologi og gjør det mulig å søke i eksterne kilder. Det jobbes kontinuerlig med forbedringer også etter dette. Versjonen er ytterligere tilpasset etter ønske fra BIBSYS Portal-konsortium som valgte å bruke BIBSYS Ask som samsøk-klient i 2010.

- Nasjonalbiblioteket har inngått en avtale med Biblioteksentralen om import av katalogposter fra Biblioteksentralen til BIBSYS Biblioteksystem. Katalogposter importeres daglig.
- Nasjonalbiblioteket har bestemt at nasjonalbibliografiene skal lagres i BIBSYS. Arbeidet er godt igang, og i forbindelse med markeringen av Hamsunjubileet ble Hamsunbibliografien importert i 2009 og gjort tilgjengelig i BIBSYS Ask.



- Det ble foretatt et prøveprosjekt med skanning av innholdsfortegnelse og sammendrag i eldre, trykt materiale i samarbeid med Universitetsbiblioteket i Trondheim og AGI - Information Management Consultants. Deler av dette materialet er tilgjengelig via BIBSYS Ask.
- BIBSYS har deltatt i arbeidet med forbedring av nasjonalt lånekort.
- Det er også utført en del opprydding i feilaktige og mangelfulle metadata i BIBSYS bibliotekbase som et ledd i forberedelser til overgang til nytt system.

Arbeidet med BIBSYS Biblioteksystem har i 2009 vært preget av vedlikehold og forbedringer for brukerne som vil være nyttige også ved overgang til nytt biblioteksystem.

Dette har vært hovedfokus i 2009 og vil også være det i årene framover. Vi er inne i en svært spennende og krevende tid hvor nåværende biblioteksystem, med en verdifull database bygget opp gjennom mer enn 30 år, skal holdes i full produksjon samtidig som implementeringen av den nye plattformen starter.

BIBSYS Nettportal i fremtiden

BIBSYS Nettportal tilbyr i hovedsak to tjenester:

- BIBSYSx og BIBSYS Tyr, henholdsvis en lenketjener og en tidsskriftsliste
- BIBSYS Mime, en samsøk-klient

I samarbeid med styringsgruppa for konsortiet utredet BIBSYS i 2009 alternativer for videreføring av

portaltjenesten til medlemsinstitusjonene. Avtalen om eksisterende løsning med OCLC opphørte på slutten av 2009. For BIBSYSx og BIBSYS Tyr ble avtalen med OCLC for TDNet TOURResolver og TDNet Journal Manager forlenget med ett år, dvs. ut 2010. Avtalen om samsøketjenesten ble sagt opp med virkning fra 31.12.09. Konsortiet besluttet å bruke den nye versjon av BIBSYS ASK som samsøk-klient videre.

Synliggjøre kompetansen i BIBSYS ForskDok

Norske forskningsinstitusjoner bruker BIBSYS ForskDok for å dokumentere og synliggjøre sin forsknings- og utviklingsvirksomhet. Universiteter og høyskoler bruker også BIBSYS ForskDok for å rapportere data om vitenskapelig publisering til Kunnskapsdepartementet.

I november ble en komplett engelskspråklig versjon av brukergrensesnittet satt i drift. Samtidig ble det grafiske uttrykket oppdatert i henhold til den nye grafiske profilen for BIBSYS. Kompetansemodulet med CV-funksjon som har foreligget i betaversjon siden høsten 2008 ble ferdigstilt i 2009. Det er i tillegg gjort et stort antall mindre endringer og feilrettinger i henhold til ønsker og prioriteringer fra de institusjonene som bruker BIBSYS ForskDok.

BIBSYS Brage i ny versjon og drakt

BIBSYS Brage er et verktøy for å publisere og formidle forsknings- og studentarbeider i et åpent publiseringsarkiv. Hver institusjon har sitt eget publiseringsarkiv og kan få tilpasset det grafiske uttrykket etter egne ønsker.

I mars ble det grafiske uttrykket oppdatert i henhold til den nye grafiske profilen for BIBSYS. Samtidig har BIBSYS tilpasset grafisk uttrykk for de institusjonene som har bestilt dette slik at verktøyet er mer i overensstemmelse med den grafiske profilen for disse institusjonene.

Gjennom året er det gjort flere endringer for å tilfredsstillere nye krav fra NORA til innholdet i de dataene som NORA høster fra de åpne publiseringsarkivene i Norge.

I slutten av 2009 var BIBSYS blant de første som lanserte en ny versjon av BIBSYS Brage basert på nyeste versjon av systemprogramvaren DSpace. En demo/testversjon ble lansert ved konsortiemøtet i november.

Applikasjonsdrift

BIBSYS driftet i 2009 hyllekartsriver, blogger, arkivsystem og fillager som ekstra tjenester for våre kunder. I løpet av året inngikk BIBSYS to nye driftsavtaler om drift av programvare for visning av skannede dokumenter og drift av arkiv for digitale objekter.

BIBSYS satsing de neste årene skal bidra til mindre sprik innen infrastrukturen, IKT-løsninger og systemer innen utdanning/forskning/bibliotekbaser. Dette betyr mindre ressursbruk, lavere kostnader og bedre produkter for brukerne. Dette har positive konsekvenser for forskere, studenter og brukere nasjonalt – og internasjonalt på sikt.



Handlingsplan for informasjonsarbeidet i BIBSYS

I 2009 vedtok BIBSYS' styret en handlingsplan for informasjonsarbeidet i BIBSYS. Dette markerte et viktig skritt videre i BIBSYS' informasjonsarbeid og dialogen med brukerne. For BIBSYS betydde dette en strukturering av brukerkontakten og bidrag til åpenhet overfor sektoren. Videre var målet å sikre god kommunikasjon med brukerinstitusjoner, samt sikre god informasjon internt i organisasjonen, for å forbedre effektiviteten.

Som et ledd i arbeidet om å øke samarbeidet og strukturert brukerkontakt gjennomførte BIBSYS 20 dialogmøter i 2009, med mål om å oppnå vedvarende dialog om brukernes behov og BIBSYS strategier. I tillegg ble det arrangert workshops der målet var å ivareta bibliotekenes behov ihht. utvikling av Ask og Embla. Både dialogmøtene og workshops er svært vellykket for gjennomføring av brukermedvirkning, og det ble avdekket flere ønsker og behov som ble ivaretatt i videre produktutvikling.

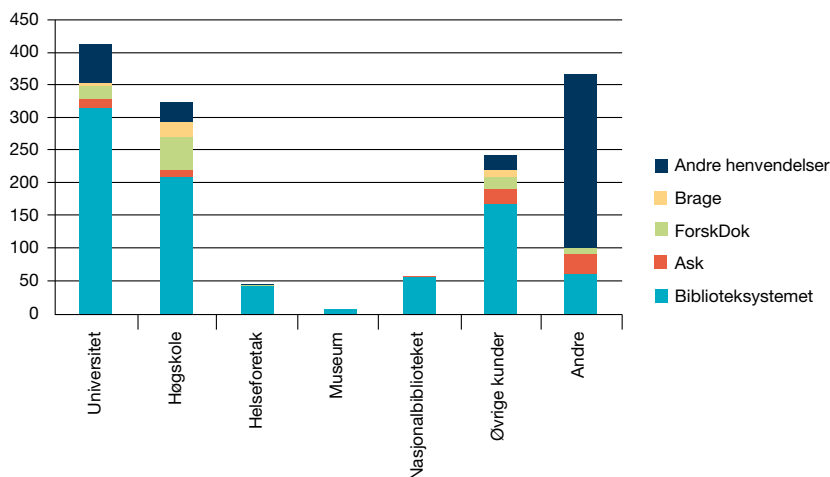
Ny profil

BIBSYS jobbet i 2009 med utredning og utforming av ny profil, og lanserte denne under Brukermøtet i Fredrikstad 23.–26. Mars. Målet med ny profil var å gjøre BIBSYS mer synlig og samtidig vise en mer offensiv organisasjon.

BIBSYS Brukerstøtte

BIBSYS Brukerstøtte har førstelinje kontakt med institusjonene for hjelp og innføring i bruk av BIBSYS' applikasjoner, tjenester og produkter. Brukerstøtten er bemannet alle vanlige arbeidsdager mellom 08.00–15.45 (08.00–15.00 i sommerhalvåret).

For å sikre en mer effektiv og god håndtering av henvendelser fra institusjonene, samt bedre den interne informasjonsflyten og overføring av saker innførte BIBSYS et nytt kundehenvendelsessystem, OTRS (Open Ticket Request System). I tillegg gir systemet bedre oversikt og statistikk over innkomne henvendelser. Systemet fungerer som en søkbar ressurs internt for tidligere løste saker. Fra 2010 vil også telefonhenvendelser bli loggført i dette systemet.



I 2009 hadde BIBSYS Brukerstøtte 1440 telefonhenvendelser, 50 % fra Høyskoler, 23 % fra Universitet, 15% fra Forskning, 8 % fra NB, 3% fra Helseforetak og 1% fra Museum.

I tillegg kommer 3700 e-posthenvendelser og 840 meldinger i BIBSYS Meldingssystem.

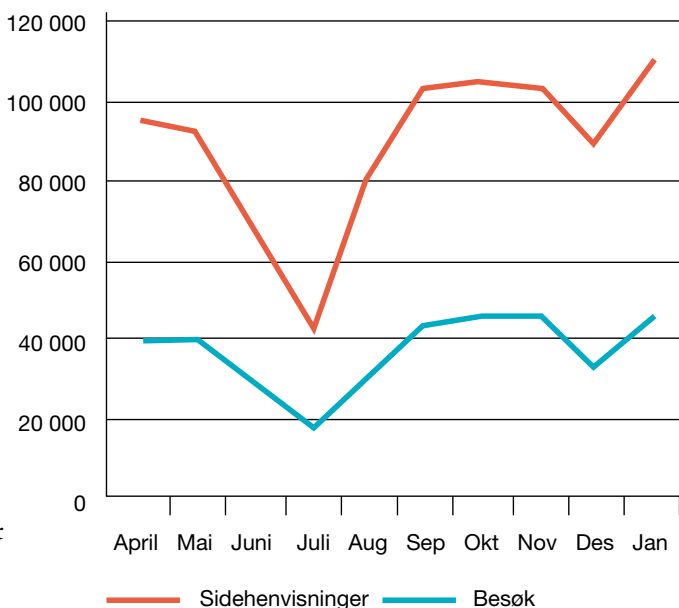
BIBSYS Nettsted

Med bakgrunn i en brukerundersøkelse om BIBSYS Nettsted ble det laget en ny informasjonsarkitektur. Den nye grafiske profilen ble implementert. Den eksisterende publiseringsløsningen ble skiftet ut med en ny, enklere, rimeligere og mer effektiv løsning. Løsningen ble vurdert og kvalitetssikret med bakgrunn i tilbakemeldinger fra ekstern konsulent med hensyn til struktur, dybde og nivå. Det nye nettstedet ble lansert i forbindelse med BIBSYS Brukermøte i Fredrikstad i mars.

Med den nye publiseringsløsningen er innholdsproduksjon enklere, det er lettere å gjøre tilpasninger, vedlikeholde og legge til dynamisk innhold.

Inkludering av innhold og tekst fra eksterne kilder er også muliggjort i den nye løsningen. Dette bidrar til at det er mer effektivitet og dynamikk i kommunikasjonen med brukerne via hjemmesidene.

Vi har tatt i bruk statistikk fra Webtrends Analyseverktøy for å kartlegge brukeradferd på nettstedet, og for å kunne gjøre endringer i henhold til dette. I 2009 innførte vi på nettstedet aktivitetskalenderen som gir en oppdatert oversikt over interne og eksterne aktiviteter for BIBSYS. Her finner man oversikt over aktiviteter som kommer og gjennomførte aktiviteter. Vi fortsatte tradisjonen fra 2008 og publiserte julekalender i 2009. Dette er blitt en godt mottatt aktivitet på nettet, og vi får mange positive tilbakemeldinger fra våre brukere.



Figuren viser hhv. sidehenvisninger og besøk på bibsys.no fra april 2009 til januar 2010.

I 2009 har BIBSYS Nettsted hatt ca 35 800 besøkende i gjennomsnitt pr måned. Det er en betydelig nedgang i juni og juli. Justerer man i forhold til disse to månedene er snittet for 2009 på ca 39 600 månedlige besøk. Tilsvarende tall for antall sidevisninger er 86 200 pr måned, justert for juni og juli: 94 900. Tendensen for 2009 og de første månedene i 2010 viser at antall besøk og sidevisninger øker.

Et av hovedfokusene i 2009 knyttet til utvikling og vedlikehold av nettstedet har vært å forbedre nettstedet i forhold til tilgjengelighet og universell utforming, samt oppfylle kravene til norge.no om kvalitet på offentlige nettsteder. Dette arbeidet vil fortsette i 2010.

BIBSYS Nytt og Nyhetsbrev

I 2009 har vi gitt ut 3 nummer av BIBSYS-nytt. Informasjonsbladet er utformet i ny profil og innholdsmessig er det tatt grep i henhold til leserundersøkelsen som ble gjennomført i 2008. Noen av temaene her har vært ny registreringsklient (BIBSYS Embla), BIBSYS Ask2, dialogmøter, nytt biblioteksystem, planer for 2010 samt det 72. Norske bibliotekmøtet 2010. www.bibsys.no/BIBSYS-nytt

I tråd med handlingsplanen og mål om bedre informasjon til våre brukere, innførte BIBSYS fra juni månedlig utgivelse av Nyhetsbrev. For å ivareta informasjon om prosessen rundt behovsanalysen og anskaffelse av nytt system var det viktig å opprette en kanal med jevnlig utsendelse av informasjon. Mye av innholdet i Nyhetsbrevet er med henvisning til mer detaljert informasjon på hjemmesidene. Responsen på dette fra brukerne er svært positiv og derfor viderefører vi denne informasjonskanalen.

Informasjon

God og oppdatert informasjon i forbindelse med anskaffelse av nytt biblioteksystem har vært prioritert fra BIBSYS i 2009. Aktiviteter og referater er publisert på bibsys.no, samtidig som vi også har brukt epost for utsending av informasjon.



I løpet av 2009 har vi fått publisert 3 artikler fra BIBSYS i eksterne fagblad. Vi har benyttet både interne og eksterne forfattere. Artiklene har omhandlet nytt biblioteksystem, BIBSYS' database og Nasjonalbiblioteksbibliografier i BIBSYS. (Bibliotekaren, 5/2009, 9/2009, 12/2009).

BIBSYS har valgt å være synlig i sosiale medier og opprettet kontoer både på Facebook og Twitter. Målet er å øke muligheten for dialog med våre brukere.

BIBSYS har vært tilstede på flere faglige arrangement, både som utstiller og deltaker for å fremme dialogen med våre brukere og andre sentrale aktører innen biblioteksektoren. Blant annet har vi deltatt på ABM-konferansen, ELAG, KORG-dagene og London Online.

På BIBSYS brukermøte i Fredrikstad ønsket BIBSYS å sette fokus på effektivisering av bibliotekets rutiner og på sluttbruker. Under brukermøtet ble også ny profil for BIBSYS lansert. Totalt deltok ca 300 på møtet som fikk mange positive tilbakemeldinger.

BIBSYS Kurs for nye og eksisterende brukere

BIBSYS har i løpet av 2009 holdt 16 kurs fordelt på 6 forskjellige kursledere. Kursene tar for seg de forskjellige modulene i Biblioteksystemet, samt kurs i BIBSYS ForskDok og BIBSYS Brage. De fleste kursene ble avholdt på Kurs- og konferansesenteret på Høgskolen i Oslo.



/ Drift og teknisk infrastruktur

Fokus for IT-driften i BIBSYS har i 2009 vært å forbedre backupløsningen og slik sørge for at god sikkerhet blir opprettholdt for alle produkter og tjenester. I tillegg ble det utført teknisk tilrettelegging for Embla og Ask2, slik at disse kunne gjøres tilgjengelige for kundene fra juni.

Sentral IT-drift

Det ble kjøpt inn en ny taperobot, nye servere for administrasjon av backup samt nye disksystemer til dette formål for å ivareta backupløsningen. Taperobot og servere ble installert og satt i drift, gjenstående arbeid rundt disksystemene blir slutført i 2010. Den nye backupløsningen er fleksibel og vil kunne benyttes også for nytt Biblioteksystem.

I løpet av året gjennomførte Servicesenteret flere oppgaver som var knyttet til lanseringene av de nye nettbaserte produktene BIBSYS Embla og BIBSYS Ask2. I første kvartal ble to nye virtualiserte servere for nettapplikasjoner installert og satt i drift. Serverne var anskaffet like før årsskiftet og ble installert med både produksjonsmiljø og utviklingsmiljø.

En større oppgradering av det mest sentrale database-verktøyet og tilhørende programvare ble gjort i første halvår. De nye versjonene kom fra 3. parts leverandør og inneholdt en del alvorlige feil. Det forsinket installasjonsprosessen. I tillegg skapte feilene korte avbrudd og en del ustabilitet etter at programvaren var satt i drift, spesielt i månedsskiftet juli/august.

Intern IT-drift

En hovedsatsning innenfor intern IT-drift i 2009 var effektivisering gjennom innføring av verktøy for automatisk distribusjon av programvare. Dette arbeidet ble startet, men er omfattende og vil fortsette i 2010.

Servicesenteret bistod i løpet av året Kundesenteret med teknisk integrasjon av et system for kundeoppfølging, Customer Relationship Management, CRM. I tillegg bistod de ved integrasjon av et oppfølgings-system for henvendelser pr. telefon og e-post. Hensikten var å effektivisere rutineene rundt kundebehandling og brukerstøtte.

Det ble også utført installasjon av nytt trådløst nettverk, innkjøp av Pcer og generell brukerstøtte.



/ Nye kunder 2009

Følgende institusjoner inngikk avtale om bruk av våre produkt i 2009:

BIBSYS Biblioteksystem:

Høgskolen Diakonova
Jernbaneverket
Statens institutt for forbruksforskning
Norsk barnebokinstitutt
Lovisenberg diakonale høgskole

BIBSYS Brage:

Norges musikkhøgskole
Arkitektur- og designhøgskolen

BIBSYS ForskDok:

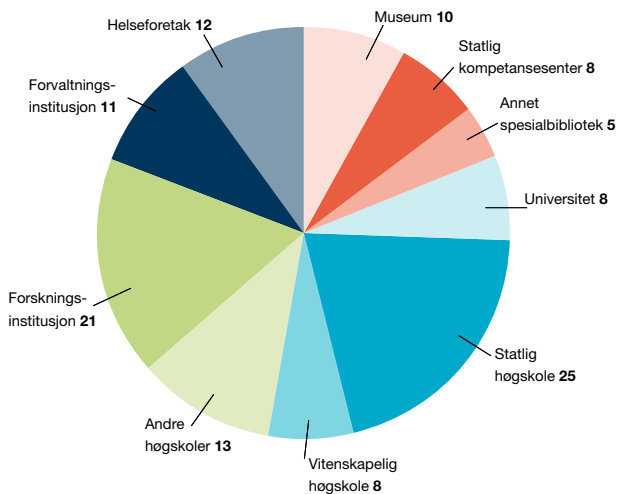
Høgskolen i Staffeldtsgate

BIBSYS Nettportal:

Diakonhjemmet høgskole og sykehus

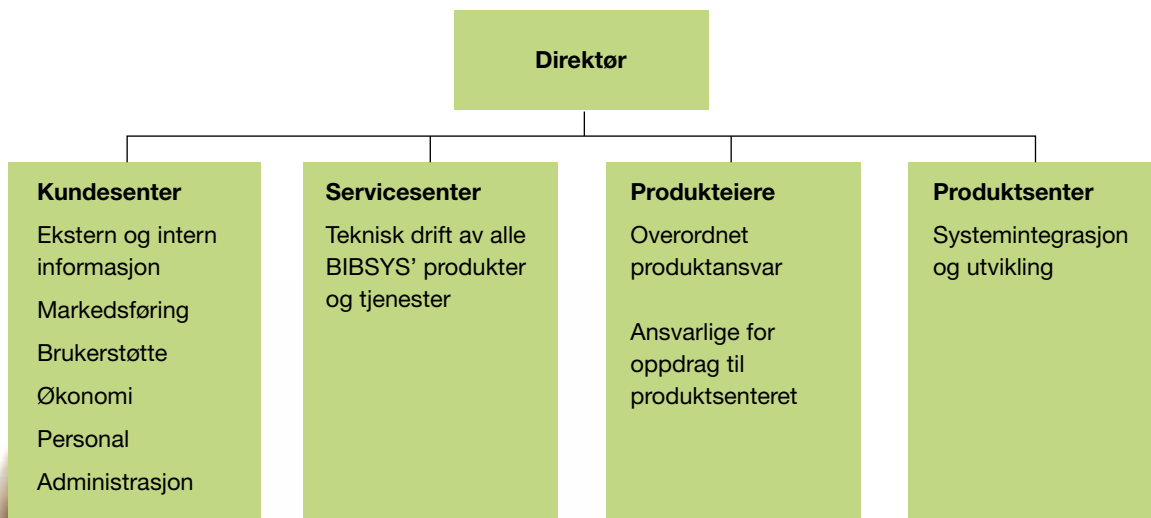


Kunder fordelt på sektor



/ Organisasjon

Totalt er det 45 medarbeidere som jobber i BIBSYS lokaler i Teknobyen i Trondheim pr. 31.12.09



	Regnskap 2008	Budsjett 2009	Regnskap 2009
Inntekter			
Inntekter	41 781	42 118	42 499
Bevilgning KD	3 000	3 000	3 000
Overført fra forrige år	10 753	4 372	4 372
Totalt inntekter	55 533	49 490	49 871
Kostnader			
Lønnskostnader	25 358	28 407	28 251
Driftskostnader	20 930	15 934	16 411
Investeringer	4 873	5 150	1 880
Totale kostnader	51 161	49 490	46 542
Resultat	4 372	0	3 329

Overfor gjengis hovedtallene fra regnskapet for 2009. Alle tall er i hele 1.000 NOK.



// VI GJØR KUNNSKAP TILGJENGELIG //

BIBSYS

BESØKSADRESSE / Abels gate 5

POSTADRESSE / 7491 Trondheim

TELEFON BRUKERSTØTTE / 958 24 000

TELEFON ADMINISTRASJON / 902 54 000

E-POST / firmapost@bibsys.no

INTERNETT / www.bibsys.no

BIBSYS er et forvaltningsorgan under Kunnskapsdepartementet og administrativt organisert som en enhet under NTNU.

BIBSYS leverer produkter og tjenester til fag- og forskningsbibliotekenes interne drift, og tilbyr forskere, studenter og andre tilgang til bibliotekenes ressurser gjennom et mangfold av databaser.

BIBSYS utvikler sine produkter og tjenester i samarbeid med institusjonene.