

ÅRSRAPPORT/2010



BIBSYS

/ Innhold

Styrets årsberetning	3
Prioriteringer i 2010	5
Organisasjon.....	6
Konsortieorganisering	7
Samarbeid	7
Årsregnskap	8
BIBSYS biblioteksystem.....	9
BIBSYS Ask.....	10
BIBSYS Nettportal.....	11
BIBSYS Brage	11
BIBSYS ForskDok	11
Nye brukerinstitusjoner	12
Brukerkontakt og informasjon	13

Styret har hatt fokus på tre hovedområder i 2010:

- arbeidet med anskaffelse av nytt biblioteksystem
- oppstart av arbeidet med implementeringsplan for dette
- grunnlaget for den framtidige budsjettstruktur for BIBSYS

Det ble avholdt totalt seks styremøter i 2010, tre i første halvår og tre i andre halvår. Funksjonstiden for BIBSYS' styre utløper 1. september 2011, og dette er derfor den siste årsberetningen for sittende styre.

De viktigste sakene i 2010 har vært arbeidet med anskaffelse av nytt biblioteksystem, oppstart av arbeidet med implementeringsplan for dette og grunnlaget for den framtidige budsjettstruktur for BIBSYS.

Fristen for innlevering av tilbud om leveranse av nytt biblioteksystem løp ut i november 2009. Interessen fra tilbyderne viste seg å være gledelig stor. Ingen av de aktuelle systemene vi ble tilbudt var ferdig utviklet og i produksjon. Dette førte til at vurderingsarbeidet ble omfattende og tidkrevende. Det ble behov for flere runder med avklaringer underveis i prosessen.

Anskaffelser av denne type setter store krav til organisasjonens fagkunnskap og til innkjøpskompetanse. BIBSYS hadde i denne prosessen stor nytte av å være administrativt knyttet til NTNU som en § 1-4 institusjon. Tilknytningen til NTNU gav mulighet for å støtte seg på innkjøpsteknisk spisskompetanse ved NTNUs Innkjøpsseksjon. Styret er svært godt fornøyd med det arbeid som ble lagt ned både fra

den involverte gruppen i BIBSYS og fra Innkjøpsseksjonen ved NTNU.

Styret ble holdt orientert om kontakten med leverandørene for avklaring av tilbudene og om tilbudsvurderingen. Vurderingsprosessen og forhandlingene la beslag på betydelige deler av ledelseskapasiteten i BIBSYS. Andre saksområder måtte derfor vike prioritet. Kontrakt med OCLC ble undertegnet 9. november 2010. Arbeidet med plan for implementering ble intensivert etter at kontrakten ble undertegnet.

Noen utviklingsprosjekter knyttet opp til nåværende system ble fullført i 2010. Det eksisterende biblioteksystem skal holdes i god og sikker drift fram til nytt tas i bruk i 2013. Vedlikehold og drift vil bli opprettholdt mens utviklingsressursene vil bli rettet inn mot implementering av nytt system.

Retningslinjene for Biblioteksystemkonsortiet ble gjennomgått på nytt i 2010 og styringsgruppens rolle som bindeledd mellom BIBSYS og konsortiets deltagere ble presisert. Styret for BIBSYS vektlegger styringsgruppens rolle som den viktigste rådgivende instans for BIBSYS administrasjon i saker knyttet til nytt biblioteksystem. Styringsgruppens uttalelser vil følge administrasjonens saksforelegg til

styret. Dette skal sikre at styret for BIBSYS har god kunnskap om brukernes vurdering.

Arbeidet med å legge grunnlaget for et langtidsbudsjett som dekker implementeringsperioden og de første driftsårene ble initiert. Styrets målsetting er at en, så langt som mulig, skal unngå en øking av betalingen fra brukerinstitutionene i omstillingsperioden. Dette er en krevende målsetting som krever en streng prioritering i BIBSYS og tilskudd fra Kunnskapsdepartementet til dekning av omstillingskostnader. Vi er glade for at departementet har gitt et ekstraordinært tilskudd for 2011 og har søkt om ekstra midler også for 2012 - 2014.

Omleggingen til bruk av kommersielt biblioteksystem fra OCLC vil stille nye krav til BIBSYS. Det er satt i gang en prosess for å kartlegge kompetansebehovet og nødvendige organisasjonstilpassinger. Styret tar sikte

på å kunne bringe dette arbeidet til en foreløpig konklusjon i løpet av våren 2011 og har stor tro på at forholdene ligger vel til rette for en god omstillingsprosess.

Direktør Roy Gundersen tok, våren 2010, opp med styret spørsmålet om overgang til annen stilling i BIBSYS. Gundersen har sittet i lederstillinger i BIBSYS siden 1985 og vært daglig leder i hele perioden siden BIBSYS II kom i drift i 1989. Det er svært få som sitter i en lederstilling av denne type i mer enn 20 år. Styret så det derfor som naturlig å innvilge ønsket. Arbeidet med å rekruttere en ny direktør er i gang og styret håper at en ny direktør kan være på plass til sommeren.

Direktør Roy Gundersen har sammen med BIBSYS' organisasjon gjort en stor innsats for BIBSYS. Styret takker Gundersen for innsatsen og er glad for at vi fortsatt skal kunne dra nytte av hans kompetanse.



/ Prioriteringer i 2010

I 2010 har BIBSYS hatt fokus på følgende områder: anskaffelse av nytt biblioteksystem, leveranser, systematisert dialog med brukerinstitutionene og endringer og muligheter. BIBSYS har et overordnet mål om å bidra til samarbeids- og integrasjonsløsninger for sektoren, og brukermedvirkningen er styrket i 2010. Med konsortieorganisering, dialogmøter og andre møteplasser, ivaretas både ledelse og fagmiljø for alle BIBSYS produkter. BIBSYS har også i 2010 utført oppdrag etter behov for Nasjonalbiblioteket. Samarbeidet er nyttig for begge parter. BIBSYS får økt kompetanse på de spesielle behovene Nasjonalbiblioteket vil ha ved innføring av nytt biblioteksystem. Nasjonalbiblioteket vil kunne effektivisere egen drift med utførte oppdrag, og flere av disse bidrar positivt til hele Biblioteksystemkonsortiet.

BIBSYS samarbeider også med strategisk viktige aktører i sektoren, både nasjonalt og internasjonalt. Nasjonalt gjelder dette for eksempel Universitets- og høyskolerådets Bibliotekutvalg og de øvrige norske biblioteksystemleverandørene. BIBSYS deltar i

internasjonalt samarbeid gjennom aktivitet i SVUC, ELAG og DSspace.

Anskaffelsen av nytt biblioteksystem har hatt hovedfokus i 2010. Prioritering av andre oppgaver er gjort i samråd med styringsgruppen for Biblioteksystemkonsortiet. Det har vært viktig å videreføre dagens system med stabil drift for brukerne, og nødvendige fornyelsestiltak er iverksatt for at det nåværende biblioteksystemet skal kunne brukes inntil et nytt system er satt i drift.

Signering av kontrakten med OCLC fant sted den 9. november, og samarbeidet kom i gang i siste kvartal. Det ble da laget en foreløpig plan for arbeidet med innføring av nytt biblioteksystem. Planen utvikles etter hvert som innsikten i det nye systemet blir dypere og forståelsen av de nasjonale tilleggstjenestene som skal utvikles blir større. Det nye biblioteksystemet skal tilfredsstillende generelle føringer Kunnskapsdepartementet har gitt for bruk av IKT i Universitets- og høyskolesektoren.



/ Organisasjon

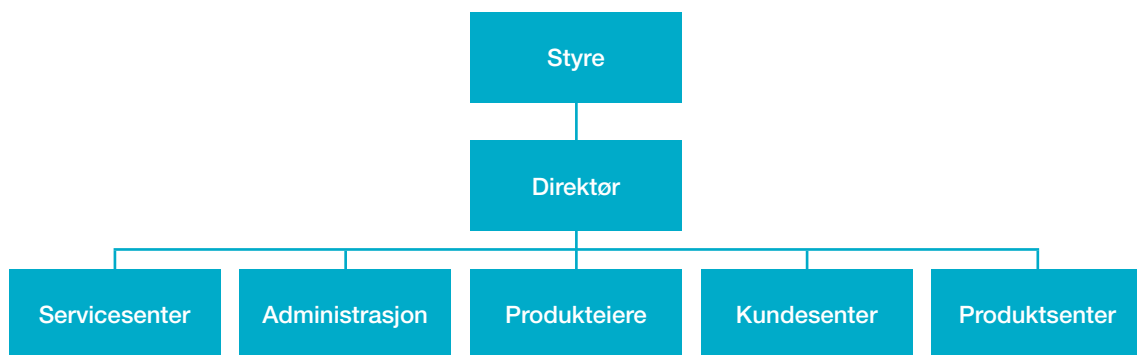
Organisasjonen er i endring på grunn av de nye forestående prosessene, og det er viktig å avklare hvilken rolle BIBSYS vil ha for UH-sektoren i framtiden. I 2010 er det arbeidet med langsiktig økonomisk planlegging og konsolidering av organisasjonen. Samtidig som det er arbeidet med tilpasninger for fremtiden har BIBSYS også arbeidet med effektiviseringstiltak og forbedringer av interne prosesser i alle ledd i organisasjonen.

BIBSYS er administrativt underlagt NTNU, og kan derved benytte seg av ekspertise og rammeavtaler som NTNU innehar. I forbindelse med kontraktsforhandlingene

med leverandør av nytt biblioteksystem i 2010 var dette meget nyttig.

BIBSYS har hatt 46 årsverk i 2010, hvorav to engasjementsstillinger.

I organisasjonen er det en jevn fordeling av kjønn. 20 av de 46 årsverkene ble utført av kvinner, mens 26 ble utført av menn. I ledergruppen som pr. 31. desember omfatter direktør, leder for Produktsenteret, leder for Servicesenteret og leder for Produkteierne, er det to kvinner og to menn.



/ Konsortieorganisering

For flertallet av de produktene BIBSYS tilbyr er det etablert samarbeidskonsortier for de institusjonene som bruker og finansierer produktet. Formålet med konsortieorganiseringen er å sikre de institusjonene som deltar i konsortiet brukermedvirkning og innflytelse. Forholdet mellom et konsortium og BIBSYS har karakter av en leveranseavtale. Institusjonene utgjør et konsortium som fatter beslutninger knyttet til drift, vedlikehold og videre utvikling av produktet. BIBSYS styre har vedtatt felles retningslinjer for konsortiene, med unntak av Biblioteksystemkonsortiet, som har egne retningslinjer.

BIBSYS styre er styre for Biblioteksystemkonsortiet og oppnevner medlemmene i en styringsgruppe. Styringsgruppen skal være et bindeledd mellom BIBSYS og

konsortiets medlemmer og skal rapportere til BIBSYS direktør. Styringsgruppens vedtak er rådgivende. Styringsgruppen kan oppnevne arbeidsgrupper som skal bistå styringsgruppen i dens arbeid på et mer faglig og detaljert nivå.

I de andre konsortiene, Portalkonsortiet og Bragekonsortiet, velger det årlige konsortiemøtet medlemmene i styret. Konsortiemøtet fastsetter også økonomisk ramme og leveranseplan for kommende år. Styret skal behandle alle saker av vesentlig betydning for konsortiet og har beslutningsmyndighet innen godkjent virksomhetsplan. Det skal normalt oppnevnes en faglig arbeidsgruppe for å styrke brukermedvirkningen. Arbeidsgruppen skal bistå styret og BIBSYS med faglige råd om prioritering av funksjoner og løsningsvalg.

/ Samarbeid

Kunnskapsdepartementet og tilhørende enheter og etater, herunder BIBSYS, arbeider for å gjøre kunnskap tilgjengelig slik at både enkeltmennesket og samfunnet skal utvikle seg. Dette krever felles systemer og samarbeidsløsninger, noe som er fundamentet for BIBSYS virksomhet. Utvikling av effektive informasjonstjenester i samarbeid med brukerne er med på å sikre lave kostnader og god ressursbruk, og har også i 2010 bidratt til gode informasjonstjenester fra bibliotekene i universitets- og høyskolesektoren.



/ Årsregnskap

BIBSYS har hatt stor fokus på økonomistyring i 2010. Dette omfatter utvikling av gode verktøy og effektive rutiner for økonomistyring. Regnskapsrapporteringen er endret fra tidligere år. I tillegg har det blitt arbeidet med å implementere økonomistyringen utover i organisasjonen. Produkteierne har fått økt mulighet

og ansvar for planlegging, styring, oppfølging og rapportering på eget produkt.

Regnskapet viser et resultat på kr 6 822'. Detaljer finnes i tabellen nedenfor.

(Budsjet justert ihht styresak 40/10)

Tall i hele 1000

BIBSYS totalt 2010	Budsjett 2010	Regnskap 2010	Differanse årsbudsjett og regnskap
Overføringer fra 2009	3 331	3 329	2
Sum fakturert	44 232	44 572	-340
Overføring fra KD	3 000	3 000	-
Andre interne inntekter	-	21	-21
Sum Inntekter	50 563	50 923	-360
Investeringer	5 150	1 181	3 969
Lønn og sosiale kostnader	29 738	29 558	180
Driftskostnader (driftskjøp, tjenester, reiser)	13 572	10 906	2 666
Overføringer NTNU	2 103	2 456	-353
Sum kostnader	50 563	44 101	6 462
Resultat	-	6 822	

Kr 3 969' av resultatet skyldes utsatte investeringer. Reelt resultat er kr 2 853'.

Som følge av overgang til nytt biblioteksystem er BIBSYS i endring, og det er svært viktig å ha oversikt over de økonomiske virkninger dette medfører. Viktigheten av å ha sterk fokus på økonomistyring er derfor stor. BIBSYS har utarbeidet en skisse til langtidsbudsjett for

perioden 2011-2015. Totalkostnadene for BIBSYS vil reduseres på sikt. Imidlertid vil det være høye kostnader i perioden 2012-2013 som følge av at det vil påløpe kostnader til implementering og drift av nytt system, uten at kostnader til dagens system reduseres tilsvarende.

/ BIBSYS biblioteksystem

Forberedelsen på overgang til nytt system intensiveres

BIBSYS Biblioteksystem ivaretar alle interne rutiner ved et bibliotek som utlån, registrering, innkjøp, heftekontroll, søking m.m. Prosessen rundt leverandør av nytt system ble sluttført i 2010. Valget falt på OCLCs system og endelig kontraktsignering med OCLC skjedde 9. november. Anskaffelsesprosessen har pågått lenger og blitt mer ressurskrevende enn forutsett, men har vært grundig og i tråd med internasjonalt regelverk for anbud av denne typen. BIBSYS har gjennomført prosessen i samarbeid med NTNUs innkjøpsavdeling.

For biblioteksystemet er følgende oppgaver utført i 2010:

- Av hensyn til den kommende migrasjonen av data fra dagens biblioteksystem til nytt system, har det pågått et kontinuerlig arbeid for å høyne kvaliteten på dataene. Arbeidet omfatter vask og rydding av data, endringer i lagringsformatet, forbedringer i dagens system for å hindre nye registreringsfeil og utarbeidelse av konverteringsregler. Dette arbeidet er nødvendig for å redusere tap av data til et minimum når disse skal overføres til nytt system.
- Den nettbaserte registreringsklienten er videreutviklet slik at det er mulig å registrere artikler og sammendrag. Dette er nødvendig for at Nasjonalbiblioteket skal kunne registrere og vedlikeholde nasjonalbibliografiene.
- Arbeidet med Virtuell Markedsplass har ikke hatt forventet fremdrift. Det ble sendt ut invitasjon om samarbeid til de mest relevante leverandørene. Kun en leverandør, Starkmann, responderte positivt på denne invitasjonen. I slutten av november ble det gjennomført et møte med Starkmann hvor retningslinjene for et videre samarbeid ble trukket opp.

Det arbeidet som er gjort med BIBSYS Biblioteksystem i 2010 skal sikre at det vil være et funksjonelt og mest mulig feilfritt verktøy for konsortiet inntil det nye systemet er på plass. I de web-baserte verktøyene er det laget løsninger basert på ny teknologi. Både løsningene og kompetansen som er opparbeidet rundt den nye teknologien vil komme til nytte ved overgangen til nytt system.

Oppdrag for Nasjonalbiblioteket

Nasjonalbiblioteket har vært en stor og viktig oppdragsgiver i 2010 og følgende oppgaver er gjennomført:

- Hoveddelen av Samisk bibliografi er overført til Bibliotekbasen.
- Flere Nasjonalbibliografier er synliggjort i BIBSYS Ask og det er nå mulig å avgrense søk innenfor Hamsun-bibliografi, Bjørnson-bibliografi, Samisk bibliografi, Norsk bokfortegnelse og Norsk nasjonal-diskografi.
- BIBSYS og Nasjonalbiblioteket har samarbeidet om utviklingen av Nasjonalt autoritetsregister. I tillegg til utviklingen av et web-basert brukergrensesnitt, har arbeidet omfattet konvertering av data i BIBSYS autoritetsregister, samt nødvendige funksjonsendringer i biblioteksystemet. Det Nasjonale autoritetsregisteret skal kunne utveksle data med VIAF (Virtual International Authority File) og vil få stor overføringsverdi mot nytt system.
- I løpet av første kvartal ble Nasjonalbiblioteket samlet under en og samme bibliotekskode. Dermed har Nasjonalbibliotekets bibliografiske data fått samme datastruktur som for de øvrige deltagerne i konsortiet med unntak for Universitetsbiblioteket i Oslo.
- Det er utviklet en ny og forbedret versjon av den tjenesten Nasjonalbiblioteket benytter for å hente og generere bibliografiske data til materiale som blir digitalisert.

Prosjektet Semantisk web

Dette prosjektet har omfattet deltagelse i et fellesprosjekt med NTNU Universitetsbiblioteket i 2010, hvor formålet var å gjøre autoritetsregisteret i biblioteksystemet tilgjengelig som ”linked data”. Dette er en del av ”semantisk web”-konseptet, et område hvor BIBSYS nå har fått styrket sin kompetanse. ABM-utvikling har gitt støtte til prosjektet som har tittelen Autoritetsregisteret – rådata nå.

Prosjektet er ferdigstilt, og BIBSYS har gjort det nasjonale autoritetsregisteret tilgjengelig ved å gi

hver enkelt person i autoritetsregisteret en unik URL. BIBSYS har også koblet disse URL-ene mot eksterne databaser. Med dette har alle fått mulighet til å lage lenke til personer i datasettet og dra nytte av informasjonen i autoritetsregisteret.

Driftsoppdrag

I 2010 ble det importert bibliografiske data fra både nye- og eksisterende deltagere i Biblioteksystemkonsortiet. I tillegg ble det gjennom hele året arbeidet kontinuerlig med import av beholdningsdata for bibliotekenes abonnementer på e-tidsskrifter og e-bøker.

/ BIBSYS Ask

BIBSYS Ask er et søkeredskap som er fritt tilgjengelig for alle. I 2010 er det arbeidet med å videreutvikle den nye versjonen av BIBSYS Ask. Denne er utviklet med bibliotekets brukere i fokus. I tillegg til å være søkegrensesnittet mot de samlede ressursene i Bibliotekbasen, har den nye versjonen også støtte for søk i eksterne søkekilder. Den kan derfor brukes for å få enkel tilgang til innholdet i e-tidsskrifter og annen fulltekst. Versjonen tilbyr også faste søk (rss-feeds), bedre bruk av emneord og integrasjon mot emneordssystemer.

Den enkelte institusjon kan selv velge eksterne søkekilder og få tilpasset det grafiske designet etter eget ønske.

Av forbedringer utført i 2010 kan nevnes:

- Grensesnitt på bokmål, engelsk, samisk og nynorsk
- Bedre støtte for referansehåndteringsverktøy som EndNote, ProCite, Refworks, Reference Manager
- Bedre støtte for ulike nettlesere
- Treffliste med forbedringer både av den automatiske sorteringen og av visningsalternativene
- Løsning for avgrensning på bibliografier, Hamsun-bibliografi, Bjørnson-bibliografi, Norsk nasjonal-diskografi, Norsk bokfortegnelse og Samisk bibliografi
- Treff i autoritetsregisteret, og visning av dette
- Løsning som gir brukeren mulighet til å lagre/se egen bestillingshistorikk
- Visning av dokumenters tilgjengelighet
- Lånebestilling
- Eksemplarvisning
- Tesaurusstøtte for Humord. Dette har vært et samarbeidsprosjekt med Universitetsbiblioteket i Oslo for støtte av tesaurusen Humord og for å gjøre bruk av denne brukervennlig

/ BIBSYS Nettportal

BIBSYS Nettportal omfatter i hovedsak to tjenester:

- BIBSYSx og BIBSYS Tyr som er henholdsvis en lenketjener og en tidsskriftsliste
- BIBSYS Ask som gjør samsøk i eksterne baser mulig

Tjenester for BIBSYSx og BIBSYS Tyr blir levert av OCLC gjennom TDNet TOUResolver og TDNet Journal Manager. Vi har forlenget denne avtalen til å gjelde frem til vi har

OCLC's egen lenketjener på plass i løpet av 2011. Den nye lenketjeneren inngår også i det nye biblioteksystemet og vil være et steg mot overgangen.

Fra januar tok BIBSYS Ask over som samsøkeklent for konsortiets deltagere og gir brukerne institusjonstilpasset tilgang til eksterne databaser.

/ BIBSYS Brage

BIBSYS Brage er et verktøy for arkivering og tilgjengeliggjøring av forsknings- og studentarbeider i åpne publiseringsarkiv.

En ny versjon av BIBSYS Brage basert på nyeste versjon av systemprogramvaren DSpace ble satt i drift 15. april. Det er også lagt til rette for at institusjonene kan bruke Google Analytics for å få statistikk over bruken av eget publiseringsarkiv. I 2010 er det gjort en større oppgradering av rutinene for bygging og utrulling av ny versjon, noe som innebærer at kostnadene med dette nå er betydelig

lavere enn tidligere. Det er også gjort vesentlige forbedringer av de automatiske rutinene som sørger for at det blir tatt backup av alle databasene som utgjør arkivene. I tillegg er indekseringen av fulltekstfiler (PDF-filer) i arkivene betydelig forbedret.

Den enkelte publiseringsarkiv kan få sitt eget unike grafiske uttrykk, for eksempel i tråd med institusjonens grafiske profil. Slike tilpasninger utføres som betalte driftsoppdrag og ble i 2010 gjort for 4 av deltagerne i konsortiet.

/ BIBSYS ForskDok

BIBSYS ForskDok benyttes for å synliggjøre og dokumentere institusjonenes forsknings- og utviklingsarbeid, samt for rapportering til Kunnskapsdepartementet. I 2010 er det kun gjort mindre utviklingsoppgaver. Disse omfatter en oppgradering av funksjonen for rapportering av data om vitenskapelig publisering til DBH, endringer i funksjonalitet ved registrering av publikasjoner

for sikre god datakvalitet og forbedringer i funksjonene for bestilling og produksjon av publikasjons- og prosjektlistene. Det er laget rutiner for avlevering av data fra BIBSYS ForskDok til Cristin, som fra 2011 skal være felles forskningsdokumentasjonssystem for universitets- og høyskolesektoren, instituttsektoren og de regionale helseforetakene.

/ Nye brukerinstitusjoner

I løpet av 2010 er det tatt opp 6 nye deltagere i Biblioteksystemkonsortiet. Disse er: Justisdepartementet, Konkurransetilsynet, Nasjonalt senter for erfaringskompetanse innen psykisk helse, Veia - Statens fagskole for gartnere og blomsterdekoratører, Westerdals School of Communication og Nobelinstituttet. Ved utgangen av året var 109 institusjoner deltagere i Biblioteksystemkonsortiet.

Det har også kommet flere nye deltagere i Bragekonsortiet i løpet av 2010. Disse er: Statistisk Sentralbyrå, Forsvarets Høgskole og Samisk Høgskole. 37 institusjoner er ved utgangen av 2010 deltagere i Bragekonsortiet. Portal-konsortiet fikk to nye deltagere i 2010. Disse er Diakonhjemmet høgskole og Norsk Polarinstitutt, og konsortiet har da totalt 34 deltagere.



/ Brukerkontakt og informasjon

I 2010 har BIBSYS fokusert på informasjonstiltak som skal ivareta overordnet mål om samarbeids- og integrasjonsløsninger for sektoren.

Et viktig ledd i dette har vært utformingen av kommunikasjonsstrategi for 2010/2011. Den skal ivareta god kommunikasjon og gi de overordnede føringene for hvordan forvaltningsorganet skal utøve sin kommunikasjonsvirksomhet.

Et av virkemidlene i kommunikasjonsstrategien er dialogmøter. Målet for dialogmøtene i 2010 var å presentere planene for 2010, og å skape realistiske forventninger. Demonstrasjoner av produktene har også vært et av temaene. Møtene er i tillegg brukt til å oppklare eventuelle misforståelser og stimulere til bedre kommunikasjon og konstruktivt samarbeid. Med dialogmøter og bruk av nettsted og sosiale medier har BIBSYS bedret informasjonen og dialogen med brukerne.

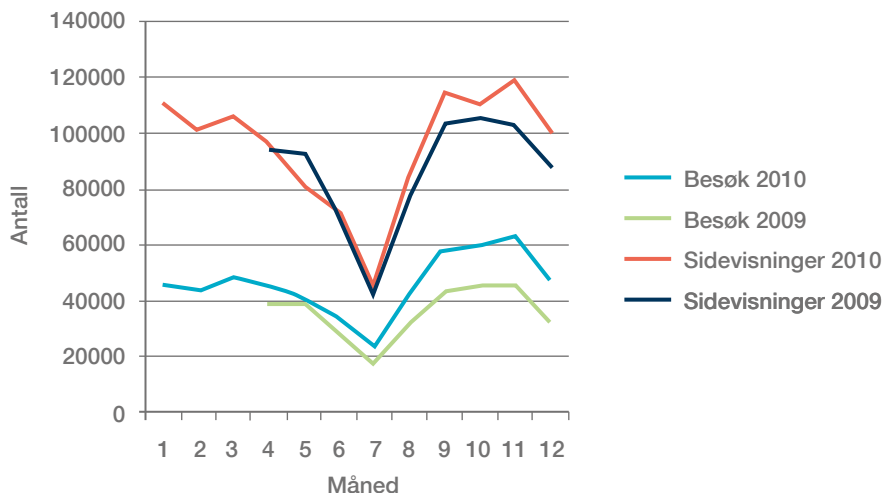
God og oppdatert informasjon om arbeidet med anskaffelse av nytt biblioteksystem har vært en prioritert oppgave i 2010. Aktiviteter og referater er publisert i flere kanaler, som e-post, på BIBSYS nettsted, i BIBSYS-nytt og i det månedlige nyhetsbrevet. I forbindelse med signering av kontrakt med leverandøren OCLC, ble det også sendt ut en pressemelding til norske publikasjoner og institusjoner innen sektoren.

I 2010 har vi gitt ut 3 nummer av BIBSYS-nytt og 12 nyhetsbrev. Innholdet i nyhetsbrevene har ofte henvisninger til mer detaljert informasjon på BIBSYS nettsted, som er den foretrukne informasjonskanal.

BIBSYS Nettsted er den primære kilden for jevnlig nyhetsformidling og informasjon fra BIBSYS. I 2010 ble det publisert over 60 nyhetssaker på nettstedet. Det er også tatt i bruk integrering mot mikrobloggtjenesten Twitter som sørger for parallellpublisering av nyheter med lenker til den fullstendige nyhetsteksten på nettstedet, samt påføring av emnetagg.

Arbeidet med tilpasninger og forbedringer knyttet til universell utforming og kvalitetskravene fra norge.no er videreført i 2010. Dette er en kontinuerlig prosess som vil fortsette i 2011. I juli 2010 skiftet nettstedet til Google Analytics som leverandør av trafikkmåling. Dette sikrer at statistikkinnsamlingen skjer på samme tekniske plattform som for de øvrige applikasjonene.

I 2010 har BIBSYS Nettsted hatt ca 45 700 besøk i gjennomsnitt pr måned. Dette er en markant økning sammenlignet med året før da tilsvarende tall var 35 800. Antall sidevisninger pr måned var i 2010 i snitt ca 95 000, mot 86 200 i 2009. Trafikktellingen i 2009 begynte først i april. Snittet for 2009 baserer seg derfor på årets 9 siste måneder.



Deltagelse ved konferanser

BIBSYS har vært tilstede på flere faglige arrangement, både som utstillere og som deltaker for å fremme dialogen med våre brukere og andre sentrale aktører innen sektoren. Vi har blant annet deltatt ved Det 72. norske bibliotekmøte (medarrangør), KORGDagene, emtacl10, ABM-konferansen, ELAG, SMH-dagene, Forskningsdagene i Trondheim, Biblioteklederkonferansen, NOKIOS-konferansen, NTNUs jubileumskonferanse, SUHS-konferansen og Online Information.

BIBSYS Brukerstøtte

BIBSYS Brukerstøtte har førstelinje kontakt med brukerne for hjelp og innføring i bruk av de produkter og tjenester BIBSYS leverer. Tjenesten er bemannet alle arbeidsdager mellom 08.00 – 15.45 (08.00-15.00 i sommerhalvåret).

Det nye kundehenvendelsessystemet som ble innført i 2009 har gjort administrering og håndtering av brukershendelser mer effektivt og forenklet saksbehandlingen. Systemet bidrar til bedre intern informasjonsflyt og overføring av saker mellom ulike saksbehandlere.

I 2010 ble også telefonhenvendelser logget i systemet. En strengere praksis ved vurdering av hva som skal

registreres som en sak er en del av årsaken til en reduksjon i antall registrerte telefoniske henvendelser. Det er også en generell dreining mot flere henvendelser pr e-post.

I 2010 behandlet brukerstøtte totalt ca 4 700 henvendelser. Av disse utgjorde 14 % telefonhenvendelser, 69 % e-post henvendelser og 17 % meldinger i BIBSYS Meldingssystem.

Kursvirksomheten

BIBSYS har i løpet av 2010 holdt 15 kurs fordelt på 4 forskjellige kursledere. Kursene har tatt for seg bruken av de forskjellige modulene i Biblioteksystemet og BIBSYS Brage. Hvert kurs arrangeres to ganger årlig, et om våren og et om høsten, på kurs- og konferanse-senteret ved Høgskolen i Oslo.

I 2010 ble det også arrangert to en-dags seminarer. Det ene var et seminar for superbrukere ved ForskDok-institusjonene som ble arrangert i samarbeid med Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste. Det andre var et seminar for alle som er involvert i daglig drift av åpne publiseringsarkiv uansett system. Det ble arrangert i samarbeid med arbeidsgruppen i Brage-konsortiet, NORA og Universitets- og høgskolerådet.



// 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.

