



Rådgivende gruppe - Sakliste

Oppdatert: 11. november 2019

Møte 5/2019 - 14. – 15. november

Sted: Trondheim

Møtedato: 14. - 15. november 2019

Møtetid: 10.00 – 17.00 og 09 – 14.30

Til: Rådgivende gruppe for BIBSYS- konsortiet

RG-2019/37 Konstituering av møtet

Referat fra møte i Rådgivende gruppe 22. august 2019 ble sendt ut på høring og godkjent per epost. Referatet er vedlagt sakspapirene.

RG-2019/38 Budsjett – inkludert orientering om økonomimodellen

Sakspapir vedlagt.

RG-2019/39 Planer og aktiviteter innenfor budsjettrammen

Sakspapir vedlagt.

RG-2019/40 Forslag til satsninger utenfor rammen

Sakspapir vedlagt.

RG-2019/41 Customer success - skypemøte med Ex Libris

Muntlig gjennomgang

RG-2019/42 Strategisk arbeidsgruppe-fremtidig tjenestebehov

Sakspapir vedlagt.

RG-2019/43 Tjenestestyring – presentasjon og innspillsrunde

Sakspapir vedlagt.



BIBSYS- konsortiet

RG-2019/44 Orienteringssaker

- A) BIBSYS-konferansen og LÅT-dagen - statusoppdatering
- B) Nasjonalt vitenarkiv
- C) Fagutvalg Forskning

RG-2019/45 Eventuelt

Referat fra

Møte i Rådgivende gruppe 22. august 2019

Sted: Nettmøte

Tid: 0800 - 1000

Referent:

Til stede: Håvard Kolle Riis (leder), Rune Brandshaug, Karin Rydving, Hilde Trygstad, Hilde Høgås, Mona Magnussen.

Fra Unit, seksjon for bibliotek tjenester deltok: Jone Thingbø, Asbjørn Risan, Gro-Anita Mortensen, Frode Arntsen.

Forfall: Anita Bergsvenkerud.

RG-2019/32 Konstituering av møtet

Det kom ingen kommentarer til referat fra forrige møte.

RG-2019/33 BIBSYS-konsortiet – Budsjettramme 2020

Jone Thingbø hadde en kort presentasjon for å innlede til diskusjon. Det var fire alternativer til budsjett, hvor Unit har trukket fram alternativ tre (13% økning). Dette alternativet ble beskrevet og orientert om.

RG hadde snakket sammen på forhånd i denne store og vanskelig saken, og var nokså samkjørt i at utgangspunktet for økt deltakeravgift må være utvikling i konsumprisindeksen (KPI), i praksis en økning på 3% (alternativ 1). Institusjonene opplever også store kutt. Man føler at institusjonene sitter igjen med regningen for Unit-sammenslåingen, da kostnadene har økt andre steder enn knyttet til tjenestene, og man ikke får mer tjeneste for pengene. Og hvorfor kommer dette nå, sammenslåingen har vært kjent? I hvilken grad kommer investeringsfondet til Unit BIBSYS-konsortiet til gode? Innsyn i finansieringsmodellen til Unit var ønskelig - hva finansieres direkte, hva er man med på å finansiere? Det er dyre årsverk med stor "overhead" (høy timepris), og dette ble det også stilt spørsmål ved. Hva med innsparing på de administrative kostnadene, det er der man skal spare inn penger.

Andre momenter som ble nevnt var innsparingene på utvikling som er nevnt i sakspapiret. Dette skaper bekymring, f.eks. vil NB selv måtte finansiere arbeid på områder som er vesentlig for dem. Hvor mye Ex Libris utvikler og hvor mye Unit utvikler selv er også av betydning for budsjettet. Kostnader på infrastruktur f.eks. knyttet til å ta i bruk skytjenester burde gi reduserte kostnader, ikke økning. Ny bibliotekstrategi og det at Unit og institusjonene skal samarbeide mer, hva vil det ha å si? Alternativ 3 er ikke noe institusjonene ønsker å binde seg til, da man regner med at kostnadene ikke vil reduseres i etterfølgende år.



Unit uttrykte i sitt svar stor forståelse for RGs kommentarer, 13% økning hadde gitt mulighet for å gi konsortiet mer, men kostnadsnivået er for høyt og er ikke bærekraftig over tid. BIBSYS og Ceres har nytt godt av å være en del av de store universitetene mht administrative tjenester. Det jobbes med å få timeprisen ned i hele Unit, og ingen sitter med noe overskudd av timeprisen. Men det er også viktig å være klar over at avgiften til institusjonene ikke har vært justert på mange år. Investeringsfondet til Unit er for å etablere nye tjenesteområder, ingenting av dette går til drift. Vi nyter godt av dette fondet hvis nye tjenester i denne porteføljen er til nytte for oss. Utviklerne forsvinner ikke, men vil måtte jobbe for andre prosjekter hvis de ikke blir "bestilt" av konsortiet. Ny bibliotekstrategi er et moment, men foreløpig finnes ingen bevilgninger. Unit stiller også spørsmål ved skytjenester og kostnader, og ser at man må jobbe mer med dette. Hvis vi kan få mer utvikling fra Ex Libris, så er det absolutt gunstig. Unit er åpne for innspill til hva dette kan være, og som samtidig er innenfor kontrakten. Når det gjelder brukerstøtte er det en del av kontrakten med Ex Libris at dette skal tas av Unit. Begrepet "timepris" ble forklart, da det her er en forskjell i utregning mellom institusjonene og Unit.

RG så seg fornøyd med dette svaret, og poengterte at det er viktig å se økte kostnader i en sammenheng og over flere år. Kostnadsbildet for alle tjenester, ikke bare Alma og Oria, men også f.eks. Digitale Læringsressurser (DLR), Nasjonalt Vitenarkiv (NVA). Unit bør sammen med Rådgivende gruppe, definere og prioritere prosjekter som betales utenom årlig avgift. Dette kan være en løsning for å få gjennomført viktige prosjekter selv med et stramt budsjett. Oversikt over endring i bibliotekenes kostnader ved overgang til Open Access og andre betalingsmodeller må vurderes. Digitaliseringsstyret og forvaltning av midler til nye tjenester bør også med som en faktor. Hva skal institusjonene gjøre vs Unit?

Unit har i sakspapiret redegjort for konsekvenser av kutt. Unit og RG vil nå gå gjennom dette på nytt for å utrede detaljer og se hvordan vi kan gjøre alternativ 1 best mulig. Harde prioriteringer for hva det skal satses på må nok til. Dette arbeidet skjer i høst.

Tilråding:

Rådgivende gruppe anbefaler at deltakerbetalingen justeres etter KPI i 2020 og at Unit forbereder en sak til RG til neste samling som belyser konsekvenser og grunnlag for prioritering.

RG-2019/34 BIBSYS-konsortiet – Prosess frem mot valg av løsning etter dagens kontrakt

Arntsen hadde en muntlig gjennomgang.

Unit skal ha samtaler med Ex Libris snart, og vil der diskutere dagens kontrakt med Ex Libris.

RG-2019/35 Orienteringssaker

A) BIBSYS-konferansen og LÅT-dagen

Basert på innspill fra RG, deltakeres vurdering og interne diskusjoner er det bestemt å gå videre med BIBSYS-konferansen også for 2020, og Unit har så vidt startet arbeidet. UHR-



Bibliotek skal foreslå fire kandidater til programkomiteen. Datoer er 10.-11. mars for konferansen og 9. mars for LÅT-dagen. Det kan være aktuelt at flere bidrar inn i programmet både 9. og 12. Mars, deriblant RG. Man ser for seg et samspill på forskningsområdet i.o.m. at flere deler av Units Avdeling for forskning er involvert.

RG anbefaler at konferansen rendyrkes mer som en brukerkonferanse, da det er flere like konferanser på området forskning. Momenter som digitaliseringskonferansen (samkjøring), dimensjon på konferansen og betydning for andre tjenester fra Unit ble nevnt som noe Unit kan ha i mente. Streaming er ønskelig, men må sees opp mot kostnadene. RG ønsket å se evalueringen fra deltakerne, og denne vil bli tilsendt.

RG-2019/36 Eventuelt

Risan meldte inn en sak om avstemning på medlemmer i IGeLU Steering Committee. Det er fire plasser, og Unit har foreslått tre. RG ble forespurt om innspill til valgene, og det var ingen sterke motforestillinger. Det ble kommentert at vi burde vurdere kvinnelige medlemmer.

BIBSYS-konsortiet - Saksdokument

Oppdatert: 6. november 2019

Til: Rådgivende gruppe august.2019

Fra: Administrasjonen

RG-2019/38 Budsjett 2020 og økonomimodell

Vi viser til sak RG-2019/28 Budsjetttramme 2020 og diskusjon i møte 22. august 2019 med følgende tilråding:

Tilråding:

Rådgivende gruppe anbefaler at deltakerbetalingen justeres etter KPI i 2020 og at Unit forbereder en sak til RG til neste samling som belyser konsekvenser og grunnlag for prioritering.

Denne saken er en konkretisering av anbefalt budsjetttramme og en utdypning av økonomimodellen, dvs. hvordan økonomien til BIBSYS-konsortiet inngår i totalen til Unit.

Økonomimodell

Units budsjettmodell er prosjektorientert og følger organisasjonsmodellen. BIBSYS-konsortiets økonomi er organisert under seksjon for Bibliotek tjenester med egne prosjekter og inngår i Units totale budsjett og regnskap. Units kostnader knyttet til felles driftskjøp og fellesfunksjoner dekkes inn av overhead inkludert i timeprisen.

Etableringen av Unit har medført endringer også for BIBSYS-konsortiet. BIBSYS var tidligere administrativt underlagt NTNU og fikk tilgang til tjenester som en organisasjon er pålagt å ha. Unit har måttet etablere disse viktige tjenestene, f.eks. intern kontroll, informasjonssikkerhet, HR- og arkivfunksjon for å nevne noen. Disse kostnadene blir relativt sett høyere fordelt på tjenestene i en liten organisasjon som Unit enn hos NTNU. Andre overheadkostnader er strøm, kontormøbler/rekvisita, generell kompetanseheving, ledelsestid, interntid ansatte, økonomi, kommunikasjon, IT. Timekostnad for avdelingsdirektører og halvparten av timekostnaden for seksjonsledere inngår her.

Det er beregnet et antall timer interntid for alle ansatte brukt til; organisasjonsutvikling, generell kompetanse, felles møter og trening i arbeidstiden. Antall timer i et årsverk er derfor redusert med interntid.

Oppsummert betyr det at BIBSYS-konsortiet bidrar til å dekke felleskostnader i Unit med overhead fra timekostnaden i budsjettet. BIBSYS-konsortiet blir ikke belastet

felleskostnader utover overhead i timeprisen, med unntak av felles infrastruktur. Denne er nærmere beskrevet senere.

Arbeidstimer som belastes BIBSYS-konsortiets prosjekter er arbeid knyttet til å levere tjenestene til konsortiet. Dette inkluderer drift, vedlikehold og utvikling av programvare, i tillegg til støttetjenester, strategiske tiltak og ledelse. Dette arbeidet er nærmere beskrevet i sak RG-2019/39.

Budsjett

Unit har lyttet til Rådgivende gruppes tilråding fra sak RG-2019/28 og øker budsjettet med KPI for 2020. Vi har lagt til grunn 3% lønns- og prisjustering, mens statsbudsjettet opererer med 3,2%. Avtalen med Ex Libris har en årlig økning på 3%.

Tabellen viser et overordnet budsjett 2020.

Budsjett 2020 med 3% økning		
Inntekt	Beløp	Endring fra 2019
Overføring fra 2019 – prognose	- 1 300 000	-3 800 000
Overføring fra deltakere	39 200 000	+1 150 000
SUM Inntekter	37 900 000	-2 650 000
Kostnader		
Timekostnad	19 450 000	-4 200 000 (-3 800 timer)
Driftskostnad	18 450 000	+1 050 000
Sum kostnader	37 900 000	-2 650 000

Budsjettet gir en minimal økning for å kompensere for lønns- og prisjustering i 2020. Det er ikke tilstrekkelig for å kompensere for økte kostnader og vil få konsekvenser for tjenesteleveransen, da det vil medføre at aktiviteter og satsningsområder må reduseres. Konsekvenser for budsjettet er oppsummert i det følgende:

- Reduserte arbeidstimer med ca. 2,5 årsverk
- Kraftig redusert teknisk- og prosesskompetanse
- Kun nødvendig vedlikehold og feilretting på tilpasningstjenestene
- Begrenset kapasitet til strategiske satsningsområder

Disse konsekvensene ble presentert og diskutert i sak RG-2019/33. Unit vil i sak RG-2019/39 belyse konsekvensene ytterligere og gi grunnlag for prioriteringer for aktiviteter og prosjekter 2020.

Endring i budsjett ift. 2019

En negativ overføring fra 2019 vil i praksis tilsi at budsjettet reduseres med 7,5 % ift revidert budsjett 2019, dersom underskuddet blir slik prognosen viser. Et redusert budsjett i tillegg til at driftskostnadene øker med 6 %, gjør at timebudsjettet blir redusert med 3 800 timer. En slik stor timereduksjon på 17%, tilsvarende 2,5 årsverk er svært krevende å håndtere fra ett år til ett annet, både for Unit som organisasjon, men også ift. tjenesteleveransen til konsortiet.

En mulighet er å ta dette gradvis ved at underskuddet fra 2019 dekkes inn over flere år.

Kostnad 2020

Kostnaden består av timekostnad og driftskostnad og er beskrevet nærmere i det følgende.

Timekostnad

Timeprisen for 2020 er foreløpig ikke vedtatt, men vil ikke bli høyere enn kr 1100, noe som tilsvarer maks 1,5% økning. Antall timer i et årsverk som belastes prosjekter er 1515 timer i 2020. Med en timepris på kr 1100 medfører det at et årsverk belastet BIBSYS-konsortiet koster kr 1 666 500.

Timekostnaden i budsjettet er kr 19 450 000 og tilsvarer ca. 17 700 timer og i underkant av 12 årsverk. Disse timene vil bli brukt til å levere tjenester til konsortiet. Dette omfatter leveranser knyttet til Alma, Oria og i tillegg oppfølging av Ex Libris.

Seksjon for Bibliotektenester er organisert og bemannet for å betjene BIBSYS-konsortiet etter dagens nivå på tjenesteleveranser. Dette gir føring på hvilke endringer/omfordelinger vi kan få til på aktiviteter og oppgaver på kort sikt. For å unngå oppsigelser i Unit, må årsverkene til ansatte allokere til prosjekter. Kapasiteten på systemkompetanse og teknisk kompetanse som er allokert til konsortiets prosjekter er minimal i forhold til opplevd behov, dette er presentert for Rådgivende gruppe tidligere. Vi har også informert om at den tekniske kapasiteten i 2020 blir redusert ytterligere. Dersom Rådgivende gruppe ønsker en annen prioritering enn det Unit foreslår i sak RG-2019/39 må dette tilpasses organisatorisk binding. Det betyr at redusert årsverk av en type system/teknisk kompetanse for BIBSYS-konsortiet kun er mulig dersom andre prosjekter i Unit etterspør dette.

Når det gjelder utviklerkompetanse så er situasjonene annerledes. Det er stor etterspørsel etter utviklerkapasitet, og det er derfor uproblematisk for Unit at konsortiet nedbemanner denne kapasiteten. Utviklerkapasiteten ble også redusert i 2019. Reduksjon av utviklerkapasiteten er svært uheldig for konsortiet da vi både har et stort etterslep på vedlikehold og kostnad knyttet til overgangen til skytjenester, og utviklingsprosjekter som har behov for midler for videre utvikling.

Driftskostnader

Driftskostnader 2020		
Kostnadstype	Beløp	Endring fra 2019
Programvare	15 700 000	+950 000
Infrastruktur	1 650 000	+550 000
Konsulent	200 000	-450 000
Reise inkl arbeidsgrupper og RG	800 000	- 50 000
Diverse mindre kostnader	100 000	+ 50 000
SUM	18 450 000	+1 050 000

Driftskostnadene er redusert med kr 150 000 ift. det som ble presentert i sak RG-2019/33. Denne reduksjonen skyldes redusert kostnad for infrastruktur.

Programvare:

Alma, Primo, sandboxer (14,4 MNOK), Innholdsinformasjon (300 kNOK), SMS-tjenesten (450 kNOK) og bidrag til tilpasninger bestilt av Nasjonalbiblioteket (500 kNOK). Bruken av SMS til kommunikasjon med låntakere har økt og basert på dette er SMS-tjenesten budsjettert med kr 450 000.

Til diskusjon: Bruken av SMS varierer mellom deltakerne i konsortiet. Dette skyldes ikke bare variasjon i antall låntakere, men også i hvor stor grad SMS-tjenesten benyttes i kommunikasjon med låntakerne. Unit ønsker at Rådgivende gruppe diskuterer om SMS-tjenesten fortsatt skal inngå i årlig avgift. Det vil gi en betydelig reduksjon i driftskjøp som isteden kan overføres til timekostnader. En mulighet er også å igangsette en aktivitet for å se på alternative metoder som er betydelig rimeligere og samtidig brukervennlige.

Kostnaden for innholdsinformasjon er knyttet til kjøp av forsidebilder, innholdsfortegnelse og sammendrag både for norske og engelskspråklige utgivelser. Kostnad knyttet til utviklet løsning for å inkludere dette i Oria inngår ikke her, men i utvikling, drift og vedlikeholdsbudsjettet. Bakgrunnen for denne tjenesten er å gi sluttbruker merverdi ved bruk av Oria.

Infrastruktur

Alle tilpasninger og systemintegrasjoner kjører nå i et driftsmiljø hos en skyleverandør. Kostnader til denne driften inkludert vaktordning og overvåking av tjenestene er fordelt på alle tjenester som benytter infrastrukturen. For 2020 er denne kostnaden budsjettert til kr 1 650 000. Det er en økning på kr 550 000 og skyldes i stor grad at denne kostnaden i 2020 i sin helhet må finansieres av de berørte tjenester. Denne kostnaden er kr 250 000 mindre enn tidligere kommunisert.

Konsulent

Det er budsjettert med 200 kNOK til konsulenttjenester. Det er behov for å kjøpe konsulentbistand i forbindelse med oversetting i Oria og tekster rettet mot sluttbrukere i Alma (brev o.l.) og kompetansebygging og bistand knyttet til Universell utforming. Det kan også tenkes at det er behov knyttet til å forberede konsortiet til en ny anskaffelsesprosess. Budsjettsummen er beskjeden og gir ikke mye rom for konsulentbistand til dette formålet.

Reise (inklusive reiser i forbindelse med arbeidsgrupper og Rådgivende gruppe)

Denne posten inneholder intern og ekstern reisekostnad knyttet til konsortiet. I tillegg inngår deltakeravgift, leie av lokaler og mat i forbindelse med møter og samlinger. Budsjettet ble redusert i 2019 og er ytterligere redusert med 50 kNOK for 2020.

Unit ønsker å være tett på deltakende institusjoner og kjenne til bruken av systemene for bedre å være i stand til å forbedre tjenesten. Et stramt reisebudsjett vil redusere eller fjerne muligheten til å dra på institusjonsbesøk, ha hospiteringer, delta i viktige nettverks og diskusjonsforum, samt bidra og delta på relevante konferanser

Diverse mindre kostnader

Denne posten omfatter mindre driftskjøp knyttet til leveranse av tjenestene.

Tilråding:

Rådgivende gruppe tar økonomimodellen til orientering og budsjettet til etterretning med de kommentarene og justeringer som fremkom i møtet.

BIBSYS-konsortiet - Saksdokument

Oppdatert: 6. november 2019

Til: Rådgivende gruppe

Fra: Administrasjonen

RG-2019/39 Planer og aktiviteter 2020

Denne saken presenterer utfordringer og muligheter med budsjettertimekostnad. Etter en kort gjennomgang av strategiske valg som er gjort i 2019 og bruken av konsortiets tjenester, presenteres Units forslag til planer og aktiviteter for 2020 innenfor budsjettets rammer.

Strategiske valg i 2019

Det ble i første kvartal gjennomført en kartlegging av tjenestene og konsortiets tjenestebehov, presentert i RG-2019/3. Dette var beslutningsgrunnlag for prioritering av aktiviteter og prosjekter for inneværende år. Følgende store endringer er igangsatt i 2019:

Strategikart

Unit så behov for bedre styring av tjenestene og definerte et strategikart med tre fokusområder:

- Informasjonssikkerhet og personvern.
- Autoritetsdata.
- Bedre interaksjon mellom systemer, via API'er, sanntidsprosesser og brukeropplevelser.

Unit ser betydningen av å fastholde en retning og overordnet prioritering over tid for tjenesteleveransen. Det er derfor ønskelig å videreføre strategiene for kommende år.

Etablering av skytjenester

Det er investert i en omlegging av tjenestene våre til skydrift og en overgang til å bruke Amazon web services (AWS). Først ut etter omlegging var etableringen av entitetsplattformen, en generisk plattform for metadata. En målsetning er at den blir en felles plattform for alle former for autoriteter, som fagsystemer kan koble seg til. Registreringsløsning for emneord er utviklet på denne plattformen.

Fra ROS til innovasjon

Arbeidet med risiko- og sårbarhetsvurdering (ROS) av tjenestene har vært lærerikt. En systematisk gjennomgang har gitt oss bedre kunnskap om risiko- og sårbarhetsområdene for tjenestene. Et fokus på å avdekke sårbarheter og tenke risikovurdering har gitt oss en metodikk til å jobbe med å forstå tjenestene våre i et livsløpsperspektiv. En kartlegging av programvare og tilpasninger som inngår i tjenesteleveransen til konsortiet utover produkter levert av Ex Libris, gir et fundament til å avdekke kostnader til drift, vedlikehold, feilretting og ikke minst avdekke utviklingsbehov.

Kobler man sammen ROS, systematisert driftsinformasjon og kjent behov for videreutvikling har vi en plattform som muliggjør strategisk styrt utviklingsarbeid. Vi kan se tjenester i sammenheng og prioritere mellom utviklingstiltak. Det kan bidra til innovasjon, enten gjennom en trinnvis utvikling mot et ønsket mål, eller at vi skal avvikle tjenester eller erstatte med funksjonalitet i biblioteksystemet.

Det er utfordringer med å videreføre ønsket endring knyttet til økonomi og kompetanse. Dette ønsker vi å drøfte med Rådgivende gruppe.

Bruken av Alma og Oria i 2018/2019

Vi har samlet noen nøkkeltall for å vise bruken av konsortiets tjenester. Units målsetning er at våre aktiviteter skal gi kostnadseffektive tjenester som gir deltakende institusjoner og deres målgruppe gode verktøy for å oppnå sine mål.

Bruken av Alma 2018/2019



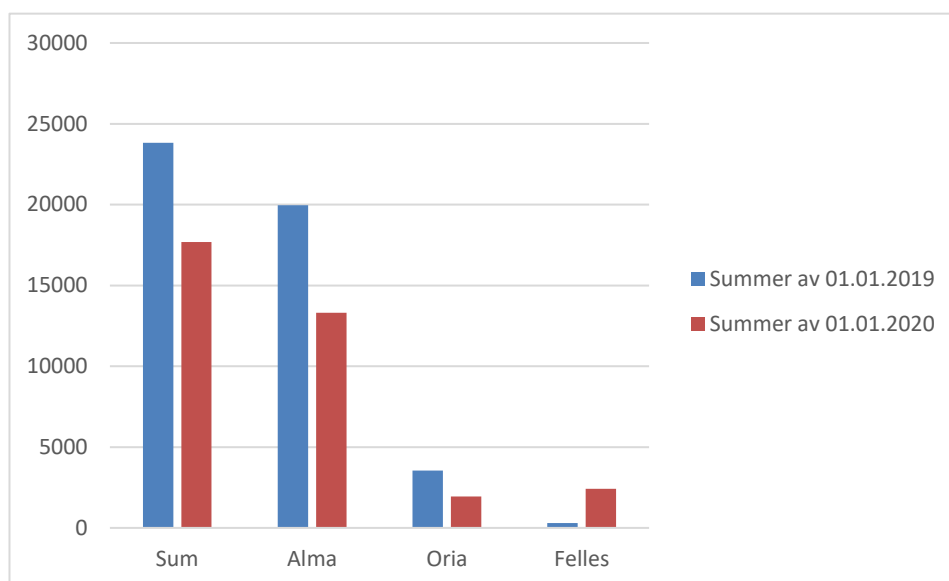
Tall fra Oria 2018/2019



Budsjettramme - timer

Budsjettrammen gir en timekostnad som kan disponeres til aktiviteter og tilsvarende

ca. 17 600 timer. Økonomien til BIBSYS-konsortiet er fordelt på tre prosjekter i økonomisystemet. Tabellen viser en sammenstilling av timeantall for 2019 og 2020, både totalt og fordelt på de tre prosjektene Alma, Oria og Felles.



Midler til utviklingsressurser er for 2020 samlet under Felles for å få en felles prioritering. Timetallet her er derfor økt sammenlignet med fjoråret og Alma og Oria er til sammen redusert tilsvarende.

Planer og aktiviteter - Biblioteksystemet - Alma

Budsjett

Timeantallet er redusert med ca. 30% fra opprinnelig budsjett for 2019 til 2020 og er svært krevende å håndtere.

I sak RG_2019_33 ble en så markant nedgang belyst ift hvordan det vil påvirke Units evne til å levere tjenester på et nivå vi tror konsortiet forventer. Alle aktiviteter og tjenester påvirkes, noen i så høy grad at de må vurderes stoppet.

	01.01.2019	15.03.2019	01.01.2020
Alma støttetjenester	13227	8938	7110
Alma administrasjon og sikkerhet	2843	4075	2600
Utvikling 2019	3700	2646	0
Autoriteter 2020	0	0	150
Strategiske tiltak	0	2946	3450
Totalt planlagte timer	19770	18605	13310

I dette forslaget er kapasiteten til å gjennomføre strategiske satsinger planlagt økt i forhold til sak RG_2019_33. Tallene er ikke helt enkle å sammenligne, men de synliggjør en dreining i innsats.

I 2019 er arbeidet med å utvikle entitetsplattformen og løsning for emneordsregistering inkludert i kategorien utvikling. Arbeidet med en felles plattform for autoriteter har et budsjett på 2300 timer. For 2020 er dette skilt ut i egen kategori, for å jobbe mer systematisk med å øke kjennskapen til løsningen og ikke minst finne samarbeidsparter for videre utvikling.

Reduksjonen i Alma støttetjenester skyldes primært at alt som handler om drift, vedlikehold og feilretting flyttes til strategiske tiltak.

Strategikart for 2019

I sak RG_2019_25 ble strategikartet for Alma 2019 presentert. Disse prioriteringen videreføres i 2020. Noen tiltak avsluttes, noen videreføres eller operasjonaliseres, og andre kommer inn.

Strategikart Alma 2019



Vi har så vidt startet på arbeidet med å få til en bedre og mer systematisk styring av tjenesten gjennom å jobbe med risiko- og sårbarhetsvurdering (ROS). Forhold som avdekkes i ROS, brukes aktivt til en strategisk og taktisk styring av tjenestene som vi mener vil gi oss bedre og mer ensrettede tjenester over tid. I dette ligger også at vi må jobbe enda mer aktivt for å ta i bruk innebygd funksjonalitet i biblioteksystemet Alma og at vi må utfordre leverandøren Ex Libris på å levere løsninger vi har behov for.

Det fører oss over på vår andre prioritering - gode brukergrensesnitt ved bruk av API'er, integrasjoner og sanntidsprosesser. Unit har over tid utviklet flere løsninger og programmer som skal løse behov konsortiet har, men som ikke dekkes av Alma. Vi er i gang med å kartlegge dette bildet for å se om vi kan forenkle dem gjennom å ta i bruk annen funksjonalitet i Alma. Alma-teamet må ha kompetanse og kapasitet både til å se muligheter, være en pådriver internt i Units organisasjon, i konsortiet og eksternt mot Ex Libris for å oppnå kostnadseffektive løsninger og arbeidsprosesser for brukere av Alma.

Et viktig tiltak i denne sammenheng er arbeidet med å få opp god oversikt over kostnader til drift, vedlikehold og behov for utvikling på de løsningene vi har i dag. Det er et arbeid som ikke har blitt tilstrekkelig prioritert over tid, og som vi nå ser konsekvensene av. Alle midler til drift og vedlikehold vil derfor samles på en felles arbeidsordre, som i 2020 ligger under strategiske tiltak. Hensikten er å få en oversikt over hva de ulike tjenestene koster oss i dag, men også i årene framover. Ut ifra det vil vi kunne gjøre prioriteringer og iverksette tiltak for å få til en bærekraftig driftssituasjon innenfor budsjettet.

I 2020 har vi utfordringer knyttet til å finansiere de behovene vi ser. Det vil bli omtalt senere i saken. I 2019 har vi en stor satsing på autoriteter og berikende emneord.

Dette er fortsatt et viktig satsingsområde. Vi ser behov for en større diskusjon om hvordan dette arbeidet bør videreføres og finansieres. I budsjett for 2020 er det ikke satt av midler til dette.

Alma-teamet og handlingsrom 2020

Selv om timeantallet er kraftig redusert fra 2019 vil et budsjett på i overkant av 13 000 timer gi rom for prioriteringer og styrt innsats. Vår innfallsvinkel har derfor vært å se på muligheter.

Oversikt over prioriterte aktiviteter

Støttetjenester	Strategiske tiltak	Strategisk ledelse	Autoriteter	Utviklingsprosjekter
Alma Brukerstøtte	Alma Kontinuerlig forbedring av tjenester, samt vedlikehold, drift og kontinuerlig forbedring	Alma administrasjon	Entitetsplattformen	
Alma arbeidsgrupper og veiledning	Alma API	Alma framtidvisjon og veikart		
Alma dataforvaltning og import	Alma fjernlån	Alma internmøter		
Alma kompetanse	Alma Brukerhåndtering	Alma informasjonssikkerhet, personvern og ROS.		
	Alma bestilling og fakturering			
	Alma eRessurser			
	Alma lisensavtaler			

I 2020 videreføres arbeidet med framtidvisjon og veikart. Arbeidet med ROS videreføres og det igangsettes et arbeid med å se på veien videre fram mot ny anskaffelse. Det foreslås en reduksjon på Alma administrasjon.

Nivået på brukerstøtte er planlagt på samme nivå som 2019, men dette er usikkert da vi ikke kjenner effekten av kuttene innført i år.

Arbeidet i arbeidsgruppene og med veiledninger opprettholdes. (se eget vedlegg til saken om arbeidsgruppene planer for 2020). Det samme gjelder dataforvaltning og kompetanse. Det er gjort en omstrukturering av hva som inngår i de ulike kategoriene, for eksempel er kostnad knyttet til drift flyttet fra Alma støttetjenester, dette arbeidet er nå flyttet til ny arbeidsordre.

Det vi har sett oss nødt til å kutte i dette budsjettet er utviklingsoppgaver. Strategiske tiltak har fått økt timeantall. Hensikten med det er å bruke kompetansen i Alma-teamet mer strategisk. I tillegg til støttetjenesten skal vi ha klare prioriteringer og mål for noen avgrensede oppgaver. I tillegg ønsker vi å løfte Alma med kontinuerlig forbedring av tjenestene, samt vedlikehold og drift. I dette budsjettet har vi 580 timer som er satt av til applikasjonsdrift.

ROS – funn og behov

I februar 2019 igangsatte Alma-teamet et strategisk tiltak, ROS av bibliotekstjenester. Unit har stort fokus på informasjonssikkerhet og personvern, og det skal avspeile seg i måten vi forvalter og utvikler bibliotekstjenestene på.

I løpet av 2019 har vi gjennomført en tjenestekartlegging, et kartleggingsarbeid og fem ROS-analyser på viktige tjenester. Det er identifisert og iverksatt tiltak for å

redusere sårbarheten. Dette arbeidet skal være med og legge føringer for prioriteringer av kontinuerlig forbedring og utvikling av bibliotekstjenesten.

ROS-analyser sammen med representanter fra konsortiet vil styrke arbeidet med å følge opp analysene. Det er flere tjenester vi ønsker å gjennomføre ROS-analyse på i 2020 eller 2021, enten fordi de inneholder persondata eller har stor betydning for datasikkerheten vår. Det er satt av midler til å videreføre dette arbeidet.

Flere tiltak er iverksatt som følge av dette arbeidet. Et eksempel er avvikling av BIM, som forventes ferdigstilt i 2019. Det jobbes videre med å avskaffe BIBSYS-Feide og erstatte denne med alternative autentiseringsmetoder. Dette arbeidet fortsetter inn i 2020.

Det må igangsettes et større prosjekt knyttet til håndtering av API-nøkler og kommunikasjon med Ex Libris sine REST-API'er. Programvare håndterer oppbevaring og bruk av API-nøkler på ulikt vis og vi har ikke monitorering av API-nøkler som er utlevert til institusjonene. Det vil være hensiktsmessig med en samordning på dette området, slik at alle tjenestene kan benytte den nyeste og sikreste løsningen.

Programvare og tilpasninger utviklet av Unit bruker Java versjon 8. Da det nærmer seg at Oracle avslutter support på denne versjonen, er det behov for en oppgradering til nyeste versjon av Java. En slik oppgradering kan påvirke programkoden i tjenestene, og en endring av koden kan være påkrevd. Vi har startet arbeidet med å kartlegge avhengigheter, kompleksitet og kostnader.

Det er påbegynt et større arbeid med å få bedre oversikt over tilpasninger og programvare tilknyttet biblioteksystemet med hensikt å oppnå følgende:

1. Få **oversikt** over hva vi leverer – en liste med alle tjenestene
2. Definere roller og **ansvar** for produkteiere og teknisk ansvarlig for drift og vedlikehold
3. Avdekke **kostnader** knyttet til hver enkelt tilpasning/programvare. Vi må vite hva tjenesten koster oss i dag og hva som er forventet kostnad over tid.
4. **Dokumentere tjenestens stabilitet**
5. **Prioritering** dersom vi ikke klarer å drifte og vedlikeholde alle på en god måte.

Gjennom kartlegging og vurdering av systemene er følgende risikoer avdekket knyttet til foreslått budsjett:

- **Avvik på drift.** Feil på tjenestene blir ikke rettet. Tap av tjenester.
- **Avvik på informasjonssikkerhet** dersom vi ikke oppgraderer Java og får en løsning for API og Alma services.
- **Tap av kompetanse** på løsningene Unit tilbyr. Har vi ikke driftspersoner som følger opp tjenestene mister vi kompetanse på dette.

Bredden og antall tilpasninger og programvare er stor og gjør det komplisert å ha tilstrekkelig kompetanse hos utviklerne, fokus på drift, vedlikehold og utviklingsbehov for de ulike løsningene over tid. Det har også vært knapphet på utviklerressurser. Denne situasjonen har over tid medført manglende kontinuerlig vedlikehold og kompetanseoverføring. Som en konsekvens av dette er

utviklingskompetanse på tjenestene svekket og deler av koden fremstår som sårbar.

Det er en risiko for at mindre endringer kan føre til alvorlige komplikasjoner og utilsiktet nedetid. Forbedringer, vedlikehold og oppgraderinger kan dermed innebære et større arbeid, herunder fullstendig redesign av enkeltapplikasjoner. I sum utgjør dette en betydelig teknisk gjeld. Det gjenstår kartlegging som vil gi oss bedre oversikt over omfanget. Denne kartleggingen i seg selv vil legge beslag på mange ressurser og ikke minst må det settes av ressurser både i utviklingsteam og i Alma-teamet til å gjennomføre de nødvendige oppgraderingene. Samtidig er det nødvendig å sette av midler til løpende vedlikehold av tjenestene, slik at vi ikke opparbeider oss ny teknisk gjeld.

Vi er bekymret for om det er tilstrekkelig ressurser i budsjettet til å følge opp avvik eller gjøre nødvendige utbedringer. Det er satt av 1700 timer til drift, vedlikehold og utvikling i prosjektet Felles, men vi tror ikke det er tilstrekkelig til å dekke behovet for nødvendig drift, vedlikehold og feilretting. Vi jobber med å få bedre innsikt i hvor stort behovet for oppgraderinger er og hvordan vi kan jobbe for å løse disse utfordringene.

Utfordring med å håndtere funn og behov innenfor rammen av budsjett.

Oppgradering av Java kan ikke gjøres innenfor budsjettet.

Planlagt arbeid knyttet til forbedring av brukergrensesnitt ved bruk av API'er, bedre integrasjoner og sanntidsprosesser må stoppes. Forbedringer av Alma services og sikring av håndtering av API'er er identifisert som et tiltak i ROS-analysen. Dette vil ikke kunne realiseres innenfor dette budsjettet.

Alma-teamet har mistet og mister viktig teknisk kompetanse i 2019. Det gir oss utfordringer med å finne kvalifiserte produkteiere og dermed ha en effektiv tjenestestyling. Det rammer arbeidet med ROS, strategi og kartleggingsarbeid. Vi har styrket arbeidet med ROS med 200 timer fra seksjon for digitale tjenester, men det medfører en nedgang fra 2019 nivået. Avgjørende systemkompetanse er konsentrert på få personer. Å redusere den tekniske kompetansen i teamet er ikke ønskelig. Arbeidet med Ex Libris som omhandler forbedringer, bedre arbeidsflyt og bedre integrasjoner vil bli påvirket av det. Det vil også ramme arbeidet med å få til standardiseringer i konsortiet, selv om arbeidsgruppene har fokus på denne typen arbeid.

Selv om det ikke er tilstrekkelig budsjett i 2020 til å redusere teknisk gjeld, sikre forsvarlig teknisk drift, vedlikehold og feilretting av tjenestene, vil vi påpeke at arbeidet som er igangsatt kan gi gevinster på lengre sikt ved å avvikle, videreutvikle eller å endre måten å løse oppgavene på.

Det vil være avgjørende å se på behovet for egenutviklet funksjonalitet opp mot å ta i bruk funksjonalitet i biblioteksystemet. Det må lages et veikart for tjenestene for å se hvordan vi kan optimaliserer løsninger og bygge solide, driftssikre løsninger på riktig arkitektur. Dette er et ressurskrevende arbeid som det må settes av timerressurser til med riktig kompetanse. Omstillingsarbeid er krevende, derfor vil det løftes fram som et større satsingsområde utenfor eksisterende budsjett i en annen sak til RG.

En framtidrettet plattform for autoriteter

I 2019 ble entitetsregisteret etablert. Dette er en generisk plattform for ulike typer autoritetsregistre bygd på en fleksibel og robust infrastruktur. Hensikten med entitetsregisteret er å kunne opprette og vedlikeholde autoriteter som ikke naturlig er vedlikeholdt av andre fagsystemer. Tjenesten muliggjør at autoritetsregistrene fristillelse fra fagsystemene (f.eks. biblioteksystemet), slik at disse kan skiftes ut uten at det påvirker autoritetsregisteret, og dette legger til rette for at flere aktører og fagsystemer kan bruke de samme registrene.

Med termineringen av det forrige biblioteksystemet ble også redigeringsgrensesnittet for Humord terminert. Dette erstattes nå av emneordsløsningen som er den første autoritetstypen som blir realisert på den nye plattformen. Arbeidet med realiseringen ble påbegynt på vårparten 2019 i tett dialog med UiO, men har blitt forsinket i forhold til opprinnelig plan. Det har vært utfordringer knyttet til kompetanse på den nye teknologien, som har ført til at dette har tatt lengre tid enn planlagt.

Løsningen er testet av UiO som har meldt inn en del justeringer som er nødvendige/ønskelige for å kunne ta løsningen i bruk. Det må i tillegg etableres en integrasjon med biblioteksystemet, slik at autoritetene kan brukes i katalogiseringsarbeidet. Forsinkelsene har medført overskridelser i henhold til planlagt budsjett og det gjenstår fortsatt noe arbeid før en første versjon kan lanseres. Dette er en uheldig situasjon for konsortiet og Unit. Den første versjonen er en minimumsløsning og det er ønskelig/nødvendig å videreutvikle tjenesten i 2020, for å ta den til et nytt nivå og realisere det gevinstpotensialet som ligger i tjenesten.

Nasjonal bibliotekstrategi har innenfor infrastruktur et fokus på autoritetsregistre med tanke på etablering, vedlikehold og bruk av disse. Unit er nevnt sammen med Nasjonalbiblioteket på en del av punktene. Entitetsregisteret kan bli en del av realiseringen av tiltakene i strategiene. Det er blant annet ønskelig å flytte dagens autoritetsregister for person og korporasjon over på entitetsregisteret.

Fagutvalget for forskning har identifisert autoritetsregister for forskning som et anbefalt satsningsområdet overfor Digitaliseringsstyret. Nasjonalt vitenarkiv (NVA) vil også å benytte autoritetsregisteret for person. Det er naturlig å se på de sammenfallende interessene og avklare felles forvaltning, utvikling og finansiering av entitetsregisteret. Nasjonalbiblioteket og Unit har gjennomført et første møte for å diskutere samarbeid og tilnærming for veien videre for autoriteter i henhold til bibliotekstrategien.

I dagens løsning for autoritetsregisteret (BARE) er det identifisert et behov for en oppgradering av Java. Om det er tilrådelig med tanke på informasjonssikkerheten vil det heller fokuseres på å flytte dagens autoritetsregister over til entitetsregisteret fremfor en mulig omskriving basert på oppdatert Java-versjon.

Planer og aktiviteter - Søkjetjenesten - Oria

Strategikart

Arbeidet med Oria vil være orientert rundt følgende overordnede aktiviteter:

- Trygg og stabil drift av tjenesten
- Administrasjon og brukerstøtte
- Mindre verdiøkende tilpasninger/justeringer
- Større verdiøkende tilpasninger/justeringer

Budsjett

Innenfor gjeldende budsjettramme er nivået til administrasjon av tjenesten og brukerstøtte på samme nivå som 2019, og er innenfor et akseptabelt nivå i en normalsituasjon. I forbindelse med ferieavvikling og eventuell sykdom vil svartider på brukerstøtte være lengre enn ønskelig. Rammen gir ikke rom for å redusere sårbarhet knyttet til kapasitet og kompetanse.

Det er et begrenset handlingsrom for å se på tjenesten i en større kontekst (strategisk arbeid, nye bruksområder, brukerkartlegging, helhetlig brukerreise o.l.), da ressursene er bundet opp i regulær daglig aktivitet knyttet til tjenesten. Det hadde vært ønskelig å øke kapasiteten på Oria-teamet med i størrelsesorden 40 % av et årsverk og samtidig øke den generelle kompetansen på e-ressurser med 20 %. Dette kunne ses på i sammenheng med potensiell utvidelse av Leganto-teamet.

Rammen gir kun rom for mindre justeringer og vedlikehold av eksisterende egenutviklet funksjonalitet. Større og mellomstore utviklingsprosjekt, som f.eks. støtte for kopibestillinger i fjernlån, må legges på is eller finansieres via andre kanaler.

Innen administrasjon og 2. linje brukerstøtte er det avsatt i størrelsesorden ca. 1550 timer i 2020. For generell drift, teknisk vedlikehold og 1. linje brukerstøtte er det satt av ca. 400 timer.

Budsjetterte utviklingstimer er ikke allokert, da det vil bli en prioritering ift det totale behovet for konsortiet. Det er identifisert behov for/planlagt ca. 500 timer til mindre utviklingsprosjekter og vedlikehold/justering av egenutviklet tilleggfunksjonalitet. Det vil være en vurdering om noe av dette må realiseres gjennom prosjektmidler avsatt ekstra utover årlig avgift.

Oria-teamet og handlingsrommet 2020

Administrasjon, brukerstøtte, veiledninger, oppfølging av leverandør, sikker drift og markedsføring vil være løpende oppgaver gjennom året.

I 2019 ble det gjennomført en innledende ROS-analyse av Oria. Analysen avdekket ingen umiddelbare kritiske tiltak, men det er noen oppfølgingspunkter/tiltak av analysen som må håndteres i 2020. Analysen skal også revideres regelmessig og det er i 2020 ønskelig å involvere institusjonene (gjennom arbeidsgruppen).

I 2019 ble utdanningssektoren omfattet av retningslinjene for universell utforming av tjenester. Fra Ex Libris sies det at Oria (Primo) er i tråd med kravene innen universell utforming, men det er ønskelig å gjennomføre en kartlegging av gjeldende status av tjenesten slik den er levert fra Ex Libris, samt å sjekke at egenutviklet funksjonalitet og tilpasninger på tekst og utseende er i tråd med kravene. Det må kunne forventes at institusjonene i konsortiet kan bli gjenstand for et tilsyn på

universell utforming, og det er ønskelig at tjenesten er kartlagt og eventuelle forbedringspunkter identifisert og planlagt utbedret før dette er en realitet.

I løpet av høsten 2019 skal det gjøres endringer i søkeoppsettet i Oria for hver enkelt institusjon. Dette er en mulighet som kommer som en følge av at alle institusjonene er over på nytt grensesnitt og vil gi institusjonene større fleksibilitet til å tilpasse hvilke søkemuligheter man ønsker å tilby sine brukere. Dette er, i tillegg til nytt grensesnitt, den største enkeltstående endringen siden etableringen av Oria som tjeneste. Det må forventes at det vil være gjenstående arbeid/oppfølging knyttet til dette i 2020.

I 2020 blir Primo Central Index (PCI) erstattet av en ny Central Discovery Index (CDI). I første halvår vil det være arbeid knyttet til å, sammen med arbeidsgruppen for fulfillment, sørge for at denne overgangen går så sømløst som mulig.

Innen utvikling er det ønskelig å gjøre tilpasninger på funksjonaliteten knyttet til fjernlån i Oria, dette henger sammen med satsing på fjernlån for Alma. Det ene punktet knytter seg til å unngå fjernlånsbestillinger på materiale som ikke er til fjernlån. Dette vil være arbeidsbesparende både for bestillende og behandlende bibliotek. Det er en mulighet for at dette kan gjøres i 2019, men det er også en mulig oppgave for 2020. Det andre punktet knytter seg til å legge til rette for at flere av de bestillingene som kommer fra eksterne bibliotek kan håndteres som fjernlånsbestillinger og ikke som «vanlige» brukerbestillinger. Konkret handler det om å kunne støtte fjernlån av flere materialtyper enn det som er i dagens skjema, samt legge til rette for kopibestillinger. Dette vil gjøre behandlingen av innkomne bestillinger mer effektivt, men denne utvidelsen vil ikke være mulig innen dagens ramme uten ekstern finansiering.

Av andre mindre utviklingsoppgaver er det ønskelig å synliggjøre innholdsinformasjon for bibliografiske poster bedre enn det som er tilfelle pr i dag. I tillegg er det behov for justeringer og vedlikehold av stilark på mindre verdiskapende tilleggsfunksjonalitet i javascriptet som brukes av konsortiet i Oria.

Andre mindre utviklingsoppdrag blir identifisert gjennom året via innspill fra arbeidsgruppe/konsortiet og drøftes og prioriteres sammen med arbeidsgruppen og skaleres etter behov/tilgang på ressurser.

Tilråding:

Rådgivende gruppe tar planer og aktiviteter til orientering, med de kommentarer og endringsforslag som kom i møtet.

Årsplan for 2020 for arbeidsgruppene

Årsplan for Arbeidsgruppa for akkvisisjon 2020

Oppdatert: 2019-10-28

Løpende og faste oppgaver

- Følge med på diskusjoner i BIBSYS Forum innen akkvisisjon (ukentlig) og evt. svare/veilede på disse.
- Gjennomgå *Release notes* (månedlig) for å produsere informasjon til konsortiet om nyttige nye funksjoner.
- Vurdere forslag med mer enn tre stemmer i Idea Exchange (månedlig) for å foreslå saker konsortiet kan stemme fram.
- Prioritere saker som bør stemmes fram av konsortiet til NERS (årlig - mars/april).
- Foreslå sesjoner og program til BIBSYS-konferansen (årlig).
- Behandle spørsmål fra brukerne til gruppas epost akkvisisjon@bibsys.no.
- Behandle saker fra Rådgivende gruppe, Unit eller andre.
- Oppdatere veiledninger og annen dokumentasjon ved behov.

Fokusområder

1. Arbeidsprosesser

Mål: Gjøre tjenestene bedre og mer kostnadseffektive for sluttbruker og bibliotekar.

Tiltak:

- a. Automatisk overføring av lisensopplysninger for konsortieavtaler:
Målet er flyt av informasjon fra LÅTs system Edvarda og til Oria slik at sluttbruker og andre kan se disse opplysningene og vet hva som gjelder for bruk av e-ressursene. Gruppen vil bidra til å få dette på plass og avslutte arbeidet i 2020.

2. Dokumentasjon

Mål: Gjøre det mulig for brukerne å holde seg oppdatert på anbefalt praksis og framgangsmåter.

Tiltak:

- a. Lage dokumentasjon om budsjett/kontostruktur (eksempel på en arbeidsflyt). Oppfølging etter workshop om budsjettstruktur i 2018.
- b. Lage nye veiledninger ved behov. Eksempler på tema det kan være aktuelt å lage veiledninger om:

- Rollen «approve».
- EOD (Embedded Order Data).

3. Kompetanseutvikling

Mål: Spre kompetanse og gode ideer til så mange som mulig innen konsortiet.

Tiltak:

- a. Holde sesjon “Arbeidsgruppas time” på BIBSYS-konferansen.
- b. Bemanne utstilling på BIBSYS-konferansen.
- c. Holde/arrangere sesjoner på BIBSYS-konferansen. Per dato er disse klare i programmet:
 - RTA/EDI:
Om overføring av bestillinger fra leverandørens system via RTA (Real Time Acquisition), og overføring av ordre-responser via EDI fra leverandørens systemer.
 - Fakturaer i ulike valutaer – utfordringer, tips og mulige løsninger.
- d. Holde/arrangere workshops eller lignende om aktuelle og relevante tema. Planlagte per dato:
 - Registrering av fakturaer i ulike valutaer.

Arbeidsform

Internt diskusjonsforum på forum.bibsys.no.

E-postliste: akkvisisjon@bibsys.no.

Skype-møter.

Sharepoint.

Fysiske møter.

Årsplan for Arbeidsgruppa for fullfillment 2020

Oppgaver

Gruppen har både oppgaver som er løpende gjennom hele året og oppgaver som er tidsavgrensede.

Løpende oppgaver

- Release Notes (månedlig)
 - Følge med på hva som er nytt hver måned
 - Vurdere om det trengs endring i konfigurering på konsortienivå
 - Vurdere om det skal sendes informasjon eller anbefalinger til konsortiet
 - Månedens release diskuteres i månedlig Skype-møte
- Idea Exchange (løpende hele året)
 - Følge med på saker som er registrert og vurdere om vi skal sende ut oppfordringer til konsortiet om å avgi stemmer på relevante saker

- Registrere nye saker ved behov
- NERS (årlig)
 - Bidra i arbeid med prioritering av saker som konsortiet skal avgi stemme til
- BIBSYS-konferansen (årlig)
 - Vurdere bidrag til konferansen fra arbeidsgruppa
 - Komme med forslag til sesjoner
- Behandle saker fra Rådgivende gruppe, BIBSYS eller andre
- Følge opp BIBSYS forum (ukentlig)

Fokusområder for 2020

- Fjernlån
- Wiki
- Brev

1. Fjernlån

Mål: å skape større forståelse og kunnskap for arbeidsprosessen innen fjernlån, både ISO og NCIP fjernlån.

Tiltak:

- a) Identifisere områder for felles praksis, enes om hvilken praksis som gir størst nytteverdi og konfigurere deretter
- b) Oppdatere veiledninger og lage nye veiledninger ved behov
- c) Holde konsortiet informert om endringer

2. Dokumentasjon

Mål: Lage brukervennlig dokumentasjon på dok.unit.no der bibliotekarer enklest mulig kan finne dokumentasjon for de mest brukte områdene i Alma

Tiltak:

- a) Gjennomgang av eksisterende veiledninger, avdekke behov for oppdateringer
- b) Avdekke behov for nye veiledninger
- c) Vurdere tiltak som gjør det enklere å finne rett dokumentasjon til rett id, som f.eks. forbedret/mer synlig FAQ, lage sjekklister etc.

3. Brev

Mål: Informere om muligheter slik at institusjonene enklere kan tilpasse brev etter egne behov

Tiltak:

- a) Fortsette arbeidet med å lage oversikt over de ulike brev i Alma med informasjon om
 - a. Når brukes de ulike brevene (hva trigger brevene)

- b. Hvor og hvordan endre tekst i brev
- c. Vurdere standardisering av brevttekst

Arbeidsform

Internt diskusjonsforum på forum.bibsys.no

E-postliste fulfillment@bibsys.no

Skype-møter

Fysiske møter

Årsplan for Arbeidsgruppe for resource management - 2020

Dato: 2019-10-29

Alma Release Notes

Mål

Informere andre i konsortiet om aktuelle/viktige endringer på RM-feltet i Alma.

Tiltak

Gå gjennom release-notes fra Ex Libris. Gjennomføre skype-møter for å diskutere hvilke saker vi mener er aktuelle for konsortiet.

Publisere informasjon på unit.no og/eller dok.unit.no eller informere på katkont-lista om viktige saker.

Ansvar: Alle i gruppa på rundgang.

Start- og sluttdato: Følge Ex Libris Release schedule.

Verktøykasse for katalogisering (VFK)

Mål

Sikre kvalitet på metadata i konsortiets katalog gjennom dokumentasjon av gjeldende regelverk for bibliografisk registrering og format og veiledninger i registrering av materiale i bibliotekene.

Tiltak

Eksisterende "Verktøykasse for katalogisering" vil ikke bli vedlikeholdt etter 31.12.2019. Den vil være tilgjengelig så lenge det er behov for den.

Det opprettes en ny verktøykasse som vil omfatte de nye katalogiseringsreglene, "Resource Description and Access" (RDA).

Veiledninger må gås gjennom og oppdateres med hensyn til RDA. Noen veiledninger må erstattes helt. For en stor del vil vi erstatte materialtypeveiledningene med kommenterte eksempler. Noen veiledninger vil det være aktuelt å oppdatere.

Ansvar: Alle.

Nettstedet dok.unit.no (proprofs)

Mål

Gi praktisk veiledning i Alma-funksjonalitet gjennom trinn-for-trinn-veiledninger, nyttige tips, FAQ og informasjon om aktualiteter i Release notes fra ExLibris.

Tiltak

Lage trinn-for-trinn-veiledninger etter behov og oppdatere de eksisterende. Oppdatere FAQ og informasjon om aktualiteter i Release notes fra ExLibris. Unit Wiki må også gjennomgå med tanke på RDA i tilfelle det finnes referanser til katalogiseringsregler og eksempler som ikke stemmer med de nye reglene.

Følge opp innspill fra medlemmer i konsortiet om nettstedet.

Ansvar: Alle.

Nye katalogiseringsregler – Resource Description and Access.

Mål

RDA som nytt regelverk i konsortiet. Avslutte bruk av Katalogiseringsregler 1.oktober 2020.

Bakgrunn:

Nasjonalbiblioteket anbefaler at det nye regelverket tas i bruk i Norge. Det gamle regelverket – AACR2 – som det norske «Katalogiseringsregler» bygger på, blir ikke lenger vedlikeholdt. Det vil være en fordel for BIBSYS-konsortiet å bruke samme regelverk som nå store deler av verden bruker. Bibliografiske poster blir i stor grad gjenbrukt over landegrensene. Det gjelder også for BIBSYS-konsortiet hvor vi alt en stund har kopiert og redigert RDA-poster fra eksterne kilder.

Alle institusjoner i konsortiet har nå tilgang til RDA Toolkit.

Tiltak

Løpende oppdatering av verktøykassa. Når verktøykassa er på plass og kan brukes, vil vi informere konsortiet om opphør av bruk av Katalogiseringsregler. Dette regner vi med vil skje tidlig i 2020.

Ansvar: Alle.

Bibsyskonferansen 2020

Mål

Gjennom tilstedeværelse på konferansen tilby faglige fora og formidle arbeidsgruppas kompetanse og arbeidsfokus.

Tiltak

Vi tar sikte på å bidra med å stå på stand på vegne av arbeidsgruppa.

Planlagte sesjoner:

- RDA i praksis. (Hanna Elise Hansen og Ane Grydeland)
- RIMMF – et katalogiseringsverktøy for å forstå RDA. (Johan Jørgensen)
- Metadatakvalitet i konsortiet. (Unni Knutsen og medlemmer av ARM) Gjennom faglige innledninger og diskusjoner ønsker vi å øke bevisstheten rundt metadata-kvaliteten i katalogen. Temaer som blir tatt opp er retningslinjene for konsortiets felles klassifikasjon,

bruk av emneord i respektive felt og hvordan man går frem for å unngå å opprette eller importere dubletter. Denne sesjonen er beregnet på alle i konsortiet som arbeider med å registrere metadata

- Arbeidsgruppas sesjon. Spørsmål og svar. (medlemmer av ARM)

BIBSYS-konsortiet - Saksdokument

Oppdatert: 7. november 2019

Til: Rådgivende gruppe

Fra: Administrasjonen

RG-2019/ 40 Forslag til satsinger utenfor budsjetttramme

Innledning

I RG-2019/39 har vi gjort rede for utfordringer knyttet et redusert budsjett, og at vi har identifisert områder der det er behov for å få til større løft, men som vi ikke har klart å finne rom til innenfor budsjettet.

Vi ønsker å drøfte potensielle satsningsområder for å avklare om det er grunnlag for å gå videre med å konkretisere forslagene. Diskusjonen bør handle om mulige gevinster og verdi for sluttbrukere og institusjon. Det er også viktig at vi ser på mulige samarbeidspartnere og mulige finansieringsmåter.

Unit presenterer fire aktuelle satsningsområder, og ber Rådgivende gruppe gjennom diskusjonen vurdere hvilke av dem Unit skal utrede nærmere og fremme prosjektforslag på.

1. Fra sårbarhet til innovasjon

I 2019 er det påbegynt en prosess med å flytte tjeneste over i skyen. Det ble igangsatt et arbeid med tjenestekartlegging.

Vi har så vidt starte på arbeidet med å få til en bedre og mer systematisk styring av tjenesten gjennom å jobbe med informasjonssikkerhet og personvern. Vi har igangsatt et viktig arbeid på risiko- og sårbarhetsvurdering (ROS). Det arbeidet gir oss en metodikk for å jobbe systematisk med bedre tjenestestyring over tid. Forhold som avdekkes brukes aktivt til en strategisk og taktisk styring av tjenestene som vi mener vil gi oss bedre og mer ensrettede tjenester over tid. I dette ligger også at vi må jobbe enda mer aktivt for å ta i bruk innebygd funksjonalitet i biblioteksystemet Alma og at vi må utfordre leverandøren Ex Libris på å levere løsninger vi har behov for.

Vi ønsker å videreføre dette arbeidet i 2020 i et prosjekt som omfatter:

- Større kartlegging av tilpasningstjenestene, med fokus på tjenestenes livsløp
- Metodikk for teknologiledelse i praksis.

- Etablere veikart for bibliotek tjenestene (viktig i forhold til en prosess med ny anskaffelse)
- Oppgradere håndteringen av API'er. En forutsetning for integrasjoner er at vi har god, sikker og effektiv håndtering av API'er. Det er grunnlaget for å etablere gode brukergrensesnitt og sanntidsprosesser som utgangspunkt for tjenestene våre og for at konsortiet kan levere nye tjenester og jobbe mer effektivt. Det iverksettes et forprosjekt på å få en bedre håndtering av API'er i 2019, men det må settes av midler til å gjennomføre nødvendig tiltak på dette området i 2020. Dette er også avdekket som et viktig område for ROS-analyse.
- Økt kompetanse. Gjennom et tiltak på dette området vil vi få en nødvendig dreining av kompetansen i seksjon for bibliotek tjenester. Vi er eksperter på biblioteksystemet, men vi må jobbe enda mer aktivt med innovasjon gjennom å kunne se muligheter og å være en pådriver i prosesser som sikrer effektiv informasjonsflyt både internt i Unit, i konsortiet og eksternt mot Ex Libris.

2. En framtidsrettet plattform for autoriteter

I 2019 ble entitetsregisteret etablert. Dette er en generisk plattform beregnet på å kunne understøtte ulike typer autoritetsregistre gjennom en fleksibel og robust infrastruktur. Se sak RG-2019/39.

Det er ikke funnet rom til å videreføre dette arbeidet i budsjettet for 2020. Da vi mangler ressurser står dette viktige arbeidet i fare for å bli stoppet.

Nasjonal bibliotekstrategi har innenfor infrastruktur et fokus på autoritetsregistre med tanke på etablering, vedlikehold og bruk av disse. Unit er nevnt sammen med Nasjonalbiblioteket på en del av punktene og entitetsregisteret er tenkt en rolle i realiseringen av målsetningene i strategiene. Det er blant annet ønskelig å flytte dagens autoritetsregister for person og korporasjon over på entitetsregisteret.

Fagutvalget for forskning har identifisert autoritetsregistre for forskning som et anbefalt satsningsområdet overfor Digitaliseringsstyret. Nasjonalt vitenarkiv (NVA) ønsker også å benytte autoritetsregisteret for person. Det er naturlig å se på de sammenfallende interessene og om det er mulig å få ekstern finansiering av videreutvikling av entitetsregisteret der det er sammenfallende interesser/behov utover konsortiets. Nasjonalbiblioteket er også en naturlig samarbeidspartner og det er viktig med tett dialog om veien videre for autoriteter i henhold til bibliotekstrategien.

I dagens løsning for autoritetsregisteret (BARE) er det identifisert et behov for en oppgradering av Java. Om det er tilrådelig med tanke på informasjonssikkerheten vil det heller fokuseres på å flytte dagens autoritetsregister over til entitetsregisteret fremfor en mulig omskriving basert på oppdatert Java-versjon.

Vi ønsker en dialog med RG på hvordan vi skal ta denne saken videre. Hvordan kan vi finansiere dette arbeidet?

3. Forprosjekt CampusM

Det er avgjørende at bibliotekene møter låntakerne på de plattformene de

foretrekke, det er på mobile enheter. En god søketjeneste på mobilen er derfor viktig. Det samme er tilfelle for andre tjenester som biblioteket og andre enheter på institusjonen tilbyr brukerne. Sett fra sluttbruker er ikke dette tilstrekkelig, da sluttbruker må forholde seg til mange ulike apper og nettsider. Det vil derfor være avgjørende at de ulike tjenestene tilbys på en felles plattform for å forenkle hverdagen og gi sluttbrukere en kraftfull tjenestepakke som blir aktivt brukt. Biblioteket tjenester vil da bli en naturlig del av andre tjenester levert av institusjonen.

CampusM¹ er en tjeneste levert av Ex Libris som tilbyr en felles plattform for tjenester til studenter/brukere på mobile enheter/plattformer. De utvalgte tjenestene institusjonene ønsker å inkludere blir presentert på en helhetlig måte og gjennom det samme grensesnittet. CampusM tilbyr noen etablerte integrasjoner med andre systemer ut av boksen og det er mulig å utvide porteføljen med andre integrasjoner etter institusjonenes ønsker og behov.

Unit har snakket med noen institusjoner om CampusM som har signalisert at dette er av interesse. Unit foreslår derfor at vi gjennomfører et mindre prosjekt for å sjekke ut om denne tjenesten er relevant for konsortiets institusjoner. Et utgangspunkt kan være å starte med å tilby CampusM med funksjonalitet for Oria og Leganto. Det vil også være relevant å inkludere en annen tjeneste som et eksempel på andre mulige integrasjoner.

En naturlig leveranse i prosjektet vil også være å kartlegge interessen i konsortiet for tjenesten, og forberede hvordan dette eventuelt kan tas videre for beslutning og realisering innenfor de rammer Unit og sektoren har blitt enig om.

Ex Libris har i samtaler med Unit gitt lovnad om tilgang til et testoppsett av CampusM. Tjenesten er planlagt testet i liten skala uavhengig av om dette prosjektet blir gjennomført

4. Støtte for kopibestillinger i fjernlånsfunksjonaliteten i Oria

I Oria tilbys det pr i dag en fjernlånsmulighet for bibliotek utenfor konsortiet på monografier. Denne funksjonaliteten kommuniserer via den etablerte fjernlånsprotokollen mellom biblioteksystemene og sørger for at begge system er oppdatert med at det er initiert en fjernlånsbestilling. Dette innebærer at biblioteksystemet Alma oppfatter og behandler dette som reelle fjernlånsbestillinger.

For materiale som ikke ombehandles av den etablerte funksjonaliteten (andre materialtyper og kopibestillinger) må de eksterne bibliotekene registrere fjernlånsbestillingen som en vanlig sluttbrukerbestilling. Dette medfører at disse bestillingene ikke kommer inn i Alma som fjernlånsbestillinger og det er knyttet ekstraarbeid til behandlingene av disse bestillingene da de ikke følger den optimale flyten. Det bestillende biblioteks biblioteksystem blir heller ikke oppdatert med at det er initiert en bestilling.

Det er derfor ønskelig å legge til rette for at flere av de bestillingene som kommer fra eksterne bibliotek kan håndteres som fjernlånsbestillinger og ikke som «vanlige»

brukerbestillinger. Konkret handler det om å kunne støtte fjernlån av flere materialtyper enn det som er i dagens skjema, samt legge til rette for kopibestillinger. Dette vil gjøre behandlingen av innkomne bestillinger mer effektivt, men denne utvidelsen vil ikke være mulig innen dagens ramme uten ekstra finansiering.

Tilråding:

Rådgivende gruppe...

¹ <https://www.exlibrisgroup.com/products/campusm-mobile-campus-app-platform/>

BIBSYS-konsortiet - Saksdokument

Oppdatert: 11. november 2019

Til: Rådgivende gruppe

Fra: Administrasjonen

RG-2019/42 Strategisk arbeidsgruppe-fremtidig tjenestebehov

Unit har over flere møter med Rådgivende gruppe, sist i sak RG-2019/13, diskutert hvordan vi best kan arbeide for å avdekke fremtidige behov og utforske relevante alternativer som kan erstatte dagens tjenester og løsninger. Resultatet av dette arbeidet vil forberede Unit og Rådgivende gruppe til å ta gode valg for fremtidige tjenester. Bakgrunnen for saken er at dagens tjenester er basert på leveranser fra Ex Libris. Anskaffelsen av disse er gjort gjennom anbudsprosess og vi må forholde oss til lov om offentlig anskaffelse og at kontrakten utløper på et gitt tidspunkt.

Et alternativ som er diskutert er å etablere en arbeidsgruppe som kan arbeide med disse oppgavene. Rådgivende gruppe har signalisert behovet for en slik gruppe og ønsker at den skal opprettes. Utfordringen har vært å beskrive et mandat til en slik arbeidsgruppe. Det har vært et ønske fra Unit og enkelte i Rådgivende gruppe at arbeidsgruppen må ha en bred tilnærming, slik at tjenestebehov sees i en helhet for institusjonene og brukerne for å unngå silotjenester. Det er også viktig at dette arbeidet kobles på Fagutvalg for forskning og Digitaliseringsstyret. Da disse funksjonene er nylig etablert og i støpeskjeen har det vært usikkert hvordan dette kunne håndteres.

Unit ønsker å avklare med Rådgivende gruppe om når en slik arbeidsgruppe bør etableres og dette bør sees i sammenheng med kontraktens varighet. Arbeidsgruppen vil ansees som et forprosjekt, som kan gi grunnlag for en eventuell konseptfase gjennom en prosess med fagutvalg forskning/Digitaliseringsstyret.

En del av denne diskusjonen og tidsplanen er nåværende avtale med Ex Libris, som det nå er avklart kan videreføres ut over hva som tidligere har vært kjent.

Dersom det blir enighet om å etablere en arbeidsgruppe, er det behov for å utarbeide et mandat i møtet.

Tilråding:

Rådgivende gruppe tar saken til orientering med de innspill som fremkom i møtet.

BIBSYS-konsortiet - Saksdokument

Oppdatert: 6. november 2019

Til: Rådgivende gruppe

Fra: Administrasjonen

RG-2019/ 43 Styringsmodell for tjenestestyring

Dette er en oppsummering av arbeidet med å utarbeide en felles forvaltning og videreutvikling av fellestjenester for sektoren. Arbeidet er ikke behandlet eller vedtatt, og saksdokumentet er kun ment som underlag for diskusjon og innspill til videre arbeid.

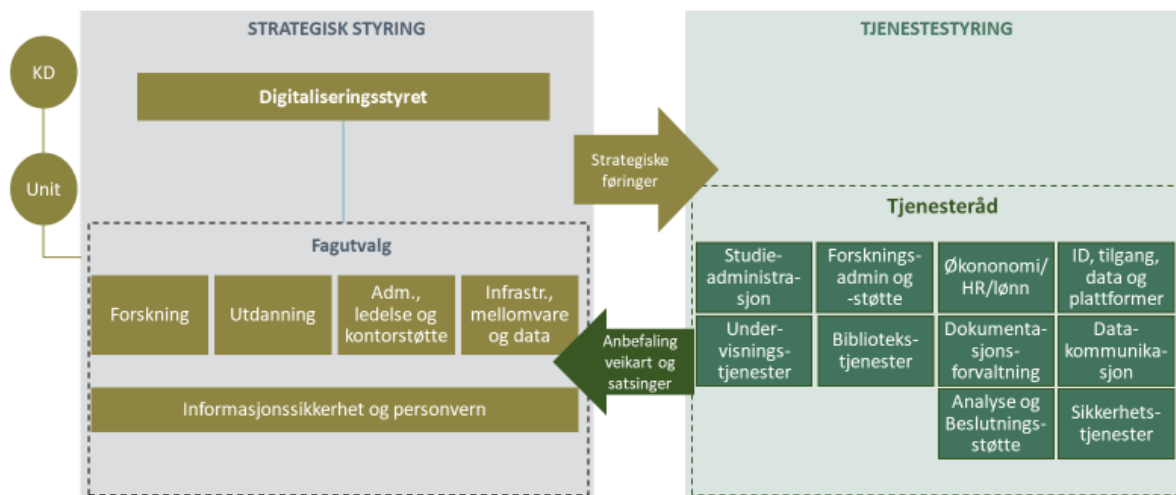
Bakgrunn

Arbeidet med å etablere styringsmodell for forvaltning og videreutvikling av fellestjenester har resultert i forslag til skisse til styringsmodell, og konkretisert hvordan den skal operasjonaliseres. Arbeidet er gjort på bakgrunn av innspill fra Digitaliseringsstyret og flere fora i sektoren. Modellen skal ikke være én modell for alle formål, men en samling virkemidler for felles styring og forvaltning av fellestjenester og foreslås samlet i et *Felles rammeverk for forvaltning og videreutvikling av fellestjenester*.

Brukermedvirkning står sentralt i arbeidet, både i utarbeiding av styringsmodellen og mht. medvirkning og involvering når styringsmodellen blir operativ. Rammeverket skal tydeliggjøre hensikten med et felles rammeverk, og beskrive samhandlingsprosesser, roller og oppgaver innenfor tjenestestyringen. Rammeverket vil omfatte en definisjon av fellestjenester, samt beskrive en felles tilnærming til prismodeller og avtaleverk knyttet til tjenesteleveranser.

Skisse, prosesser og oppgaver

Skissen opprettholder skillet mellom strategisk styring og forvaltning (venstre og høyre side i styringsmodellen, se figur nedenfor). Diskusjoner i diverse fora har gjennomgående pekt på at det er viktig å skille det strategiske fokuset fra den daglige forvaltningen og videreutviklingen. Begge må rendyrkes best mulig, men samhandlingen må også være tydelig og god.



Tjenestestyningen gjøres av tjenesteråd som omfatter grupper av tjenester som naturlig hører sammen for å utnytte synergier på tvers av fagområder og tjenester.

Tjenesterådene ledes av sektoren og Unit har sekretariatet. Tjenesteråd opererer innenfor veikart vedtatt i Digitaliseringsstyret etter anbefaling fra fagutvalg i samarbeid med tjenesteråd.

Tjenesteforvaltere og/eller -leverandører som Unit, Uninett eller andre fellesaktører i sektoren, utarbeider årlige budsjett og leveransplaner som tjenesterådene diskuterer. Budsjett og leveranseplaner vedtas i fellesaktørens virksomhet. Sekretariatet (Unit) koordinerer fellesaktørene, og fellesaktørene deltar i møter i tjenesteråd når det er hensiktsmessig.

Tjenesterådene utøver løpende forvaltning og videreutvikling innenfor rammene av budsjett og leveranseplan, og iht. avtaleverk. Behov som ikke dekkes av løpende forvaltning og videreutvikling og som krever større innsats og finansiering, skal avstemmes med fagutvalg som gir sin anbefaling til Digitaliseringsstyret.

Vurdering

I tillegg til å identifisere nye mekanismer og rutiner for felles forvaltning og videreutvikling av fellestjenester, legges det i stor grad opp til å videreføre praksis som fungerer godt fra eksisterende styringsmodeller. Det videreføres at sektoren har ledelsen og Unit har sekretariatet. Samarbeidet om å identifisere felles behov og implementere løsninger som løser felles utfordringer trekkes fram som spesielt vellykket innenfor eksisterende modeller, og det må videreføres. Det legges opp til at konsortiemodellen og de eksisterende konsortiene videreføres, og gjenbrukes der det er hensiktsmessig. Felles tjenesteråd kan koordinere felles problemstillinger for konsortier.

Felles formål, felles prinsipper for tjenestestyling, omforente begrepsdefinisjoner og tilnærming til prismodeller og avtaleverk, skal gi en mest mulig lik måte å forvalte og videreutvikle fellestjenester på. Formålet er å samordne og tilstrebe enhetlig forvaltning og videreutvikling iht. veikart, budsjett og leveranseplaner for

tjenestene, og på den måten sikre gode fellestjenester til sektoren.

Prinsippene for tjenestestyling må være like og omforente for alle som er involverte, og skal bidra til å fremme synergier på tvers, fremme felles prioritering, fremme innovasjon og gjennomføringskraft, og å sette brukeren i sentrum.

Det kan være hensiktsmessig å ha en omforent forståelse av hva en fellestjeneste er. Eksempelvis at tjenesten er pålagt gjennom vedtekter, tildelinger eller andre pålegg, er vedtatt av Digitaliseringsstyret, eller allerede er etablert som de facto fellestjeneste.

Unit vil utarbeide forslag til felles tilnærming til prismodeller og avtaleverk for sine fellestjenester. Dette vil bli tilpasset og innlemmet i rammeverket og i fortsettelsen forvaltes av Unit. Unit utvikler, forvalter og/eller leverer de største fellestjenestene i sektoren, pr nå representert med i underkant av 30 fellestjenester. Uninett, NSD og institusjoner fra sektoren står for omtrent like mange fellestjenester til sammen, men de fleste av dem er av mindre omfang. Prismodell og avtaleverk må kunne anvendes for alle fellesaktører.

Forankringen skjer gjennom møter med fora i sektoren. Rammeverket presenteres kort, deretter gis innspill som tas med i det videre arbeidet. Flere prioriteringsråd og fagutvalg har gitt innspill, samt Studie-BOTT, UiO/USIT, UH-IT, og styringsgruppen for Cristin2. Rammeverket er diskutert med Units ledelse, Uninett og Digitaliseringsstyret. Det er også avtalt møter med fora i UHR.

Tilråding:

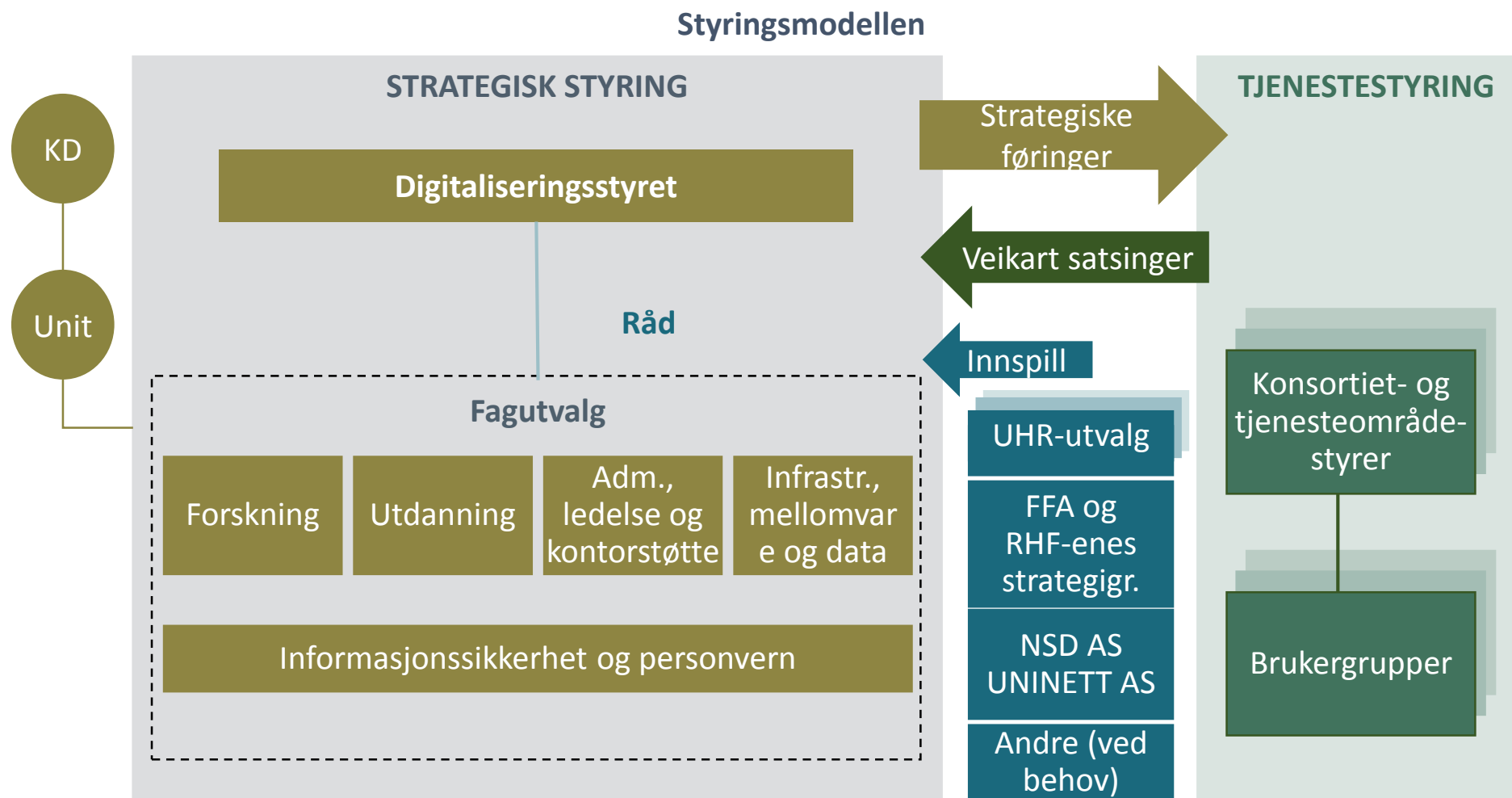
Rådgivende gruppe tar saken til orientering med de innspill som fremkom i møtet.

Vedlegg: RG2019/43

**ARBEID MED RAMMEVERK
FOR FORVALTNING OG VIDEREUTVIKLING AV FELLESTJENESTER**

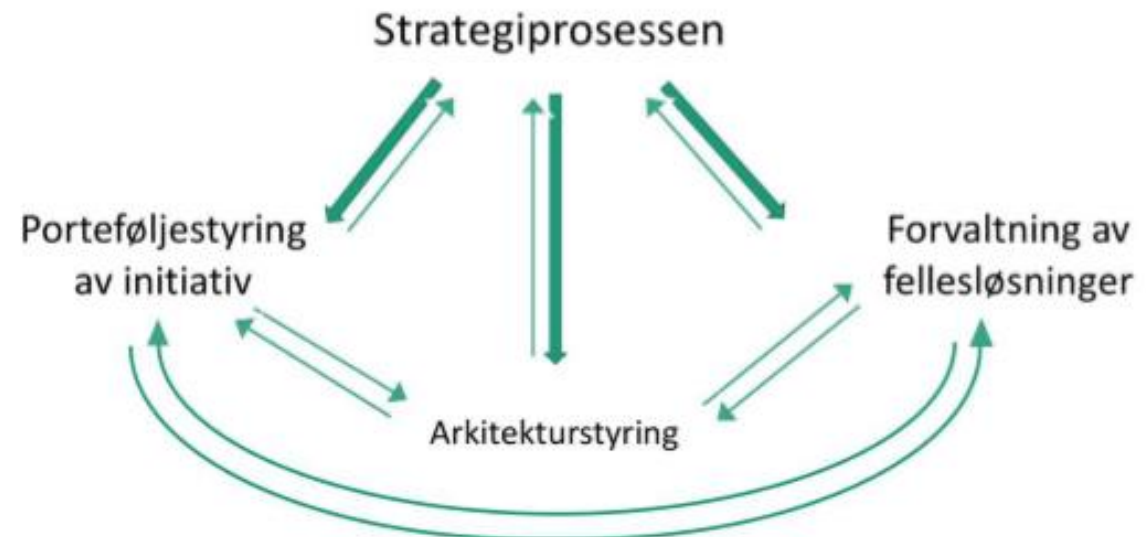
Det eksisterer i dag flere ulike styringsmodeller for videreutvikling og forvaltning av fellestjenestene. I det videre arbeidet, og innen utgangen av 2019, skal det etableres en felles styringsmodell for videre utvikling og forvaltning av fellestjenester. Styringsmodellen besluttes av Digitaliseringsstyret.

Fra Handlingsplan 2019-2021



Formål

- Samordnet og enhetlig forvaltning og videreutvikling av fellestjenester i tråd med vedtatte budsjetter og veikart for tjenestene
- Tydelig medvirkning fra institusjonene
- Realisere digitaliseringsstrategien og handlingsplanen



FELLESTJENESTER

Utdanning



Forskning



Administrasjon

Administrasjon, ledelse og kontorstøtte



IMD

Infrastruktur, mellomvare og data

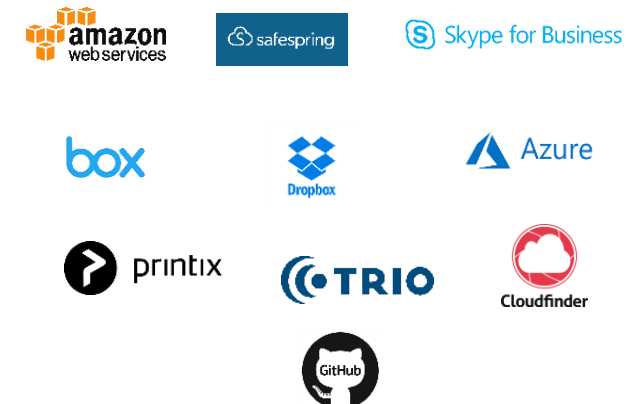


oria.no

ExLibris
Alma

OJS
Open Journal Systems

plotly



Aspekter som påvirker utarbeiding av modell

- Enkel modell (få styrer og råd)
- Modell med flere (dedikerte) styrer og råd
- Finansiering (brugerfinansiering/konsortier, MVA eller ikke)
- Rammer for styring (budsjett, veikart, annet?)



Prosess

- Utarbeide skisser og beskrivelser
- Drøfte og få innspill fra (iterativt)
- Legge fram forslag til drøfting i DS i november
- Vedtak i DS i januar 2020?

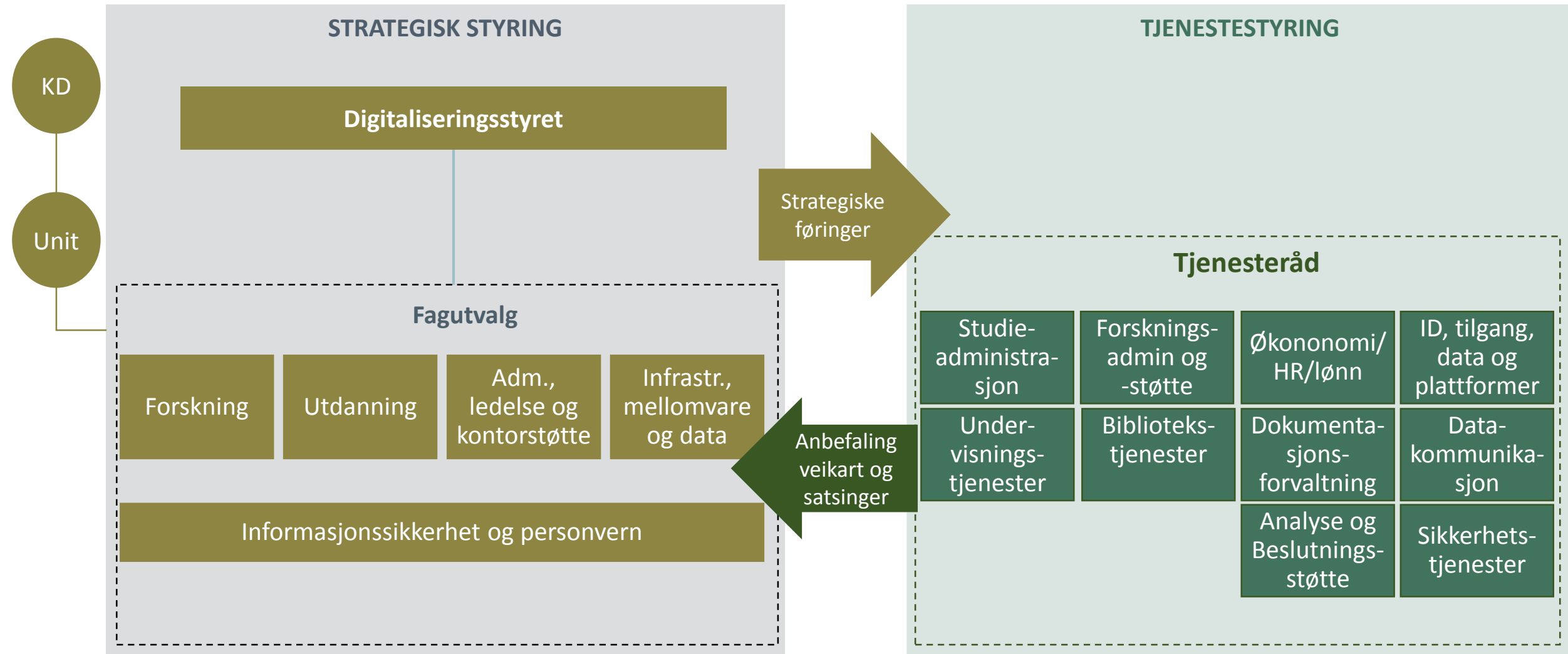


Prinsipper for tjenestestyringen

- Fremme utnyttelse av **synergier på tvers** av fag- og tjenesteområder
- Legge til rette for felles tjenestestyring i et **fremtidsperspektiv**
- Fremmer felles **prioritering** og omforent gjennomføring
- Sette **brukeren i sentrum** og fremmer utstrakt brukermedvirkning
- Fremme samordnet og **lik** forvaltning av fellestjenester i sektorene
- Fremme **gjennomføringskraft** og legger til rette for rask og kontinuerlig videreutvikling samt utnyttelse av framtidsrettede løsninger og teknologi



Styringsmodell digitalisering i UH/F



Prosess i tjenestestyringen

- Utføres årlig (videreutvikling)
 - Veikart utarbeides, drøftes, anbefales og vedtas (Tjenesteråd, arbeidsgrupper, fagutvalg, leverandør)
 - Større satsinger foreslås til DS via/i samarbeid med fagutvalgene i tråd med prosessen for porteføljestyling
 - Budsjett utarbeides av tjenesteansvarlig diskuteres med tjenesteråd og vedtas av tjenesteansvarlig (sin virksomhet)
- Utføres løpende (forvaltning og kontinuerlig utvikling)
 - Forvaltning. Leveranser følges opp av tjenesteansvarlig iht. avtaleverk, rapporterer til tjenesteråd som vurderer/eskalerer iht. avtaleverk og anbefaling fra tjenesteansvarlig. Eskalering følges opp av tjenesteansvarlig som rapporterer til tjenesteråd
 - Forbedringer iht. veikart og budsjett foreslås, utredes og behandles i tjenesteråd, arbeidsgrupper og av tjenesteleverandør (evt. blir en større satsing inn i porteføljestylingprosessen i DS)



Dette jobbes det videre med

- Avklare gruppeinndeling og tilhørende tjenester
- Definere begreper, trenger omforent begrepsapparat
- Beskrive kriterier for fellestjeneste
- Forankringsmøter
- Avklare oppgaver for arbeidsgrupper
- Beskrive brukermedvirkning (Bestiller/sluttbruker/tjenestereiser/brukerreiser)
- Se på alternativer for forenklet og likt avtaleverk
- Utarbeide mandat for tjenesteråd
- Ferdigstille første versjon av rammeverket → drøfting i DS 20.11.

