

## FÆLLES BIBLIOTEKSSYSTEM

### Drejebog 1: Organisation og Kontrakter

*Version af 01.07.2016*

I forhold til den tidligere version af 19.05.14, er drejebogens afsnit om organisering og bemanning opdateret som følge af de første kommuners erfaringer med forberedelse og ibrugtagning.

I opdateringen er der lagt vægt på betydningen af at kommunen får etableret en robust projektorganisation omkring projektet med klare roller og ansvar. Der er også tilføjet et afsnit om kommunens organisering efter idriftsættelse af Fælles Bibliotekssystem.

Endvidere er afsnittet om kontraktforhold opdateret.

#### 1. Indhold

1. Indhold
2. Organisering af overgangen til Fælles bibliotekssystem i kommunen
3. Bemanning af projektet - lokale roller og ressourcer
4. Opsætning af driftsorganisation
5. Kontraktforhold

#### 2. Organisering af overgangen til Fælles Bibliotekssystem i kommunen

Erfaringer fra de første kommuners ibrugtagning af Fælles Bibliotekssystem viser, at en succesfuld forberedelse og ibrugtagning af systemet på tværs af sektorerne i kommunen, forudsætter høj grad af samarbejde, koordination og styring internt i kommunen.

KOMBIT anbefaler derfor, at kommunen organiserer arbejdet som et projekt og følger projektarbejdsformen, som er velegnet til at gennemføre større forandringer, som fx implementering af nyt IT systemer.

At arbejde projektbaseret giver erfaringsmæssigt mulighed for at:

- Trække på og anvende viden og ressourcer på tværs af organisatoriske enheder
- Arbejde målrettet og leveranceorienteret indenfor en afgrænset tidsperiode
- Skabe et samlet og forpligtende ledelsesfokus i sin organisation

- Tydeliggøre de forskellige roller og ansvar mellem samarbejdende enheder med henblik på at træffe fælles beslutninger

Overgangen til Fælles Bibliotekssystem er mere end en teknisk øvelse. Systemet er fundamentalt nyt og giver nye faglige muligheder, som går på tværs af eksisterende sektorer. Opgaverne forbundet med forberedelse og ibrugtagningen er derfor mangeartede; projektstyring, kommunikation, kompetenceudvikling, overgang til drift samt implementering af ændrede arbejdsgange og samarbejdsstrukturer. Desuden tekniske koordinationsopgaver forbundet med datavask, systemkonfiguration, brugeropsætning og tilslutning til udstyr m.v. som må forventes at kræve et væsentligt ressourcetræk hos kommunens egne aktører i forberedelsesfasen.

Til at varetage disse opgaver, er der brug for, at en række forskellige roller i kommunen bliver bemandet med navngivne personer.

Hvis en kommune ikke har de fornødne kompetencer eller ressourcer i forhold til at udføre de tekniske opgaver, som kommunen er ansvarlig for i forbindelse med forberedelsen og ibrugtagningen, vil det være muligt at tilkøbe hjælp til at løse disse opgaver hos en ekstern leverandør, fx Systematic eller DBC.

### **De pædagogiske læringscentre er særligt udfordrede**

Erfaringer fra ibrugtagningen af Fælles Bibliotekssystem i de første kommuner viser, at de pædagogiske læringscentre i nogle kommuner kan være særligt udfordret ved, at deres bemanding og rollefordeling er løsere end på folkebibliotekerne. Typisk vil skolebibliotekerne være deltidsbemandet med personer, der har deres primære beskæftigelse som skolelærere.

Generelt vil det kunne forventes at vidensniveauet i forhold til data og systemer er lavere på disse enheder end på folkebibliotekerne.

Konsekvensen af de eksisterende strukturer på de pædagogiske læringscentre kan i et projektstyringsperspektiv være at samarbejde, koordination og ressource tilvejebringelsen på dette område er særligt udfordret, hvorfor det skal have ekstra opmærksomhed.

Det er afgørende, at kommunen tidligt, dvs. før det formelle opstartsmøde med systemleverandøren, Systematic, får sat en robust projektorganisation op, der i sin indsats og bemanding favner begge kommunale sektorer og derved kommunens samlede interessentfelt.

### **3. Bemanding af projektet - lokale roller og ressourcer**

For at sikre en robust projektorganisation til at håndtere kommunens overgang til Fælles Bibliotek anbefaler KOMBIT, at den sammensættes med følgende roller med tilknyttede ansvarsområder.



folkebiblioteker og fælles kommunal it-afdeling. Projektlederen vil referere til projekter og styregruppe og deltage i disse møder.

Den kommunale projektleder vil spille en central rolle i gennem hele forberedelses- og ibrugtagingsforløbet. Det skal være en robust profil med ledelseskraft, der både evner at lede opad mod styregruppen med krav om ressourcer og eskalering af udfordringer (organisatoriske såvel som tekniske) og nedad i forhold til projektgruppen. Nøglen til succes vil ikke mindst være projektlederens evne til at håndtere og engagere et bredt interessentlandskab på tværs af sektorer, så der sikres et højt samarbejdsniveau og *commitment* til Fælles Bibliotekssystem. Her er det særligt vigtigt, at projektlederen tildeles det nødvendige råderum af projekter og styregruppe.

I praksis bør projektlederen bl.a.:

- Være kommunens kontaktperson til KOMBIT og Systematic
- Varetage en planlæggende, drivende og opfølgende rolle i forhold til løsning af de specifikke opgaver forbundet med forberedelse og ibrugtagning på kommunens biblioteker
- Varetage en planlæggende, drivende og opfølgende rolle i forhold til at forberede brugerne på det nye system
- Varetage en planlæggende, drivende og opfølgende rolle i forhold til at klargøre driftsorganisationen, som skal være klar efter ibrugtagning
- Understøtte lokal videndeling via relevante fora
- Formidle viden om projektets baggrund og formål samt fremdrift til projekter og øvrige interessenter
- Foretage risikovurdering og sparre med projekter og styregruppe
- Estimere og følge op på ressourceforbrug

Det er en mulighed at dele projektledelsen mellem en faglig og teknisk projektleder for at sikre fokus på alle dele af projektet. Deles projektledelsen op, er det imidlertid vigtigt, at der er indgået tydelige aftaler om, hvem der fungerer som den overordnede projektleder. Kontakten til KOMBIT og Systematic skal være éntydigt placeret.

Under sig bør projektlederen have en projektgruppe, hvis bemanning sker, så der tages højde for at inddrage de fornødne kompetencer og den fornødne viden til at understøtte projektets fremdrift. Fælles for deltagerne i projektgruppen er, at de fra deres respektive funktioner i driftsorganisationerne, har fået frigjort tilstrækkeligt tid til at varetage de opgaver, der er knyttet til projektarbejdet.

Følgende vejledende roller bør indgå i projektgruppen:

### 3.3 Fagperson på folkebibliotek / kultur- og fritidsområdet

Den faglig ressource skal have kendskab til parametre og lokale arbejdsgange, som har betydning for biblioteksforretningen og stå til rådighed for projektleder og øvrige med sin viden.

Eksempler på relevante opgaver:

- Bistå projektleder og andre ressourcepersoner med viden om forretningsgange i på folkebiblioteket, herunder:
  - Viden om Biblioteket Kommer modul
  - Viden om regnings- og gebyrforhold
  - Viden om fjernlånsarbejde
  - Viden om reserveringsmuligheder, udlånsregler og hjemkaldelser for borgerne
  - Viden om datavask i nuværende system

Efter aftale med projektlederen kan den faglige ressourceperson påtage sig koordinerende og udførende opgaver på tværs af bibliotekerne i forhold til kommunens løsning af de konkrete opgaver, der er forbundet med forberedelse- og ibrugtagningen.

### 3.4 Fagperson på pædagogiske læringscentre / skoleforvaltning

Fagpersonen skal have kendskab til parametre og lokale arbejdsgange, som har betydning for biblioteksforretningen på disse enheder og stå til rådighed for projektleder og øvrige med sin viden.

Eksempler på relevante opgaver:

- Bistå projektleder og andre ressourcepersoner med sin viden om forretningsgange på pædagogiske læringscentre, herunder
  - Viden om reserveringsmuligheder, udlånsregler og hjemkaldelser for elever og lærer
  - Viden om bookingperiode og transitforhold imellem bookinger
  - Viden om feriekalender i forhold til udlån og bookinger
  - Viden om søgeveje indenfor kommune og i forhold til evt. fællessamlinger og CFU
  - Viden om datavask i nuværende system

Efter aftale med projektlederen kan fagpersonen påtage sig koordinerende og udførende opgaver på tværs af de pædagogiske læringscentre i forhold til disses løsning af de konkrete opgaver, der er forbundet med forberedelse- og ibrugtagningen.

### **3.5 Fagperson fra Kommunal IT**

Personens opgaver er primært at sikre koordination i forhold til andre kommunale it-opgaver og samtidig at få tilvejebragt relevante ressourcepersoner internt i kommune eller kontaktpersoner hos leverandører af tredjepartssystemer.

Opgaver for fagperson fra Kommunal IT kan fx være:

- Være bindeled til kommunens IT afdeling, således at man rettidigt kan få de rigtige ressourcepersoner i spil i forhold til integration mod tredjepartssystemer
- Være bindeled til kommunes overordnede IT strategi, i forhold til afsætning af ressourcer, koordineret i forhold til andre IT opgaver i kommuner, som har betydning for valg af migreringstidspunkt
- Tilvejebringe viden om kommunes udviklingsplaner indenfor it-arbejdspladser
- Tilvejebringe viden om Kommunens IT-arbejdspladser for administrative medarbejdere
- Tilvejebringe viden om kommunens brug af tablets m.v.
- Tilvejebringe viden om de pædagogiske læringscentres setup på tværs af kommunen

### **3.6 Systemadministrator på nuværende bibliotekssystem**

KOMBIT anbefaler, at hver kommune tilknytter en systemadministrator med viden omkring nuværende opsætninger i bibliotekssystemerne. Hvis kommunen kommer fra to forskellige systemer, må begge områder være repræsenteret.

Opgaver for systemadministrator kan fx. være:

- Indberette lokale parametre
- Svare på spørgsmål omkring hvilke arbejdsstationer, selvbetjeningsenheder, sorteringsanlæg og andre perifere enheder som skal kommunikere med bibliotekssystemet
- Ændre printopsætning til Windowsprint
- Foretage datavask i nuværende system
- Være kontakt til nuværende leverandør omkring data
- Sikre lokale ændringer af perifere enheder i forbindelse med migreringen gennemføres

- Være kontakt til nuværende leverandør omkring migreringstidspunkt og koordinering med leverandøren

### **3.7 Fagperson med viden om økonomisystem**

KOMBIT anbefaler, at man tidligt foretager sondering af opgavens omfang i forhold til integrationen mod kommunes økonomisystem og debitorsystem. Dette betyder, at man skal undersøge kommunes aftale med leverandør(erne) og eventuelt indgå aftale om implementering af snitflade, test af kommunikation mellem Økonomisystem og Fælles Bibliotekssystem og mellem Debtorsystem og Fælles Bibliotekssystem.

Fagpersonen må ligeledes forventes sammen med leverandør(erne) at lave testmateriale og sikre, at man kan teste løsningen uden at det påvirker kommunens driftsmiljø. Det skal sikres, at man ikke sender henvendelser ud til kommunes borgere i forbindelse med test.

Opgaver for fagperson med viden om økonomisystem kan fx være:

- Være kontakttled til leverandør af økonomi- og/eller debtorsystem
- Udarbejdelse af testcases
- Test af integration
- Parameteropsætning af regningsforløb i Fælles Bibliotekssystem
- Test at data mod og fra Fælles Bibliotekssystem til økonomisystem

### **3.8 Koordinerende person fra Driftscentre**

Folkebibliotekerne har flere større driftscentre, hvor man driver bibliotekssystem for en eller flere andre kommuner. Ligeledes har nogle kommuner driften af gymnasier eller andre institutioner.

I forbindelse med migrering af driftscentre, forventer KOMBIT, at driftscentret kommer til at allokere ressourcer til koordinerende funktioner i forhold til de kommuner man driver bibliotekssystem for. Man kan forvente, at dette kan påvirke driften i forbindelse med migrering af en driftskommune.

Opgaver for koordinerende person i driftscentre kan fx. være:

- Være bindeled mellem driftscenter og de lokale driftsbiblioteker
- Koordinering af migreringstidspunkt hos alle kommuner som er en del af driftscentret. Det forventes at en samlet overgang/eller en overgang meget tæt på hinanden, vil være ønskværdig for alle parter

- Være bindeled og sikre koordinering med institutioner som ønsker at gå på Fælles Bibliotekssystem

## 4. Opsætning af driftsorganisation

For at understøtte kommunens brugere af Fælles Bibliotekssystem efter idriftsættelse, anbefaler KOMBIT, at kommunen har klargjort en driftsorganisation bestående af systemadministratorer, superbrugere og et kommunalt FBS ejerskab.

Organisationen skal sættes op med klare roller, ansvarsfordelinger og arbejds gange så alle bibliotekers brugere er favnet. Og organisationen skal være meldt ud til systemets brugere i god tid forinden, så den kan tages i anvendelse umiddelbart ved ibrugtagning.

Følgelig angives funktionsbeskrivelser for de respektive roller. Beskrivelserne er vejledende og det er kommunens eget ansvar at definerede roller og ansvar endeligt i kommunens driftsorganisation omkring Fælles Bibliotekssystem.

### 4.1 Funktionsbeskrivelse for FBS Systemadministratorer

Fælles Bibliotekssystem driftes centralt hos Systematic/TDC. For kommunens systemadministratorer vil der dog være en række forretningsmæssige opgaver relateret til opsætning, herunder opsætning af tredjepartsudstyr og opsætninger af organisation, brugere og arbejds gange (fx nye lukketider, ændrede bødetakster osv.). Endvidere vil systemadministratorer (og superbrugere) i aftalt omfang være kontakttled til kommunens brugere i forhold til den centrale servicedesk.

Kommunens systemadministrator vil naturligt være bibliotekernes bindeled til den kommunale It afdeling.

Hver kommune tilbydes som standard op 2 pladser på leverandørens kursus for Systemadministratorer.

På kurset vil systemadministratorerne få en indførelse i hvordan det administrative system, Cicero LMS, hænger sammen med den nationale infrastruktur, samt hvilke afhængigheder og integrationer der er til bl.a. Brønden hos DBC og DDB CMS. Der gives en "hands on" introduktion i, hvordan kommuner kan opsætte systemet, så det passer til kommunens organisering, brugere og arbejds gange. Desuden vil deltagerne få en indføring i, hvordan supporten håndterer henvendelser fra kommunen, og hvad kommunen kan forvente af support-funktionen.

Ekstra kursuspladser vil kunne tilkøbes.



Som systemadministrator for Fælles Bibliotekssystem forudsættes det, at man har kendskab til kommunens organisering af folkebiblioteker, pædagogiske læringscentre og evt. fællessamlinger samt arbejdsgangene på disse enheder. Endvidere forudsættes det, at man har IT-kompetencer på superbrugerniveau.

## **4.2 Funktionsbeskrivelse for FSB Superbrugere**

Superbrugerne er biblioteksansatte, der via en særlig indsigt i Fælles Bibliotekssystem, har en formel rolle, der indebærer at hjælpe sine kolleger med at anvende systemet og med at finde relevante vejledninger. Superbrugerne vil således være brugerens 1st level support.

For at kunne agere i denne rolle, vil superbrugerne selv søge informationer via supportens FAQ, instruktionsvideoer, vejledninger samt orientere sig løbende i leverandørens udmeldte driftsstatus og kendte fejl m.v.

Superbrugernes rolle kan udvides til også at have ansvar for at identificere, opsamle og rapportere fejl til den centrale support. Endvidere kan superbrugeren varetage intern undervisning/sidemandsoplæring af bibliotekernes brugere af Fælles Bibliotekssystem.

Hver kommune tilbydes som standard op til 5 pladser på leverandørens kursus for Superbrugere.

På kurserne vil de kommende FBS Superbrugere blive introduceret til den administrative brugergrænseflade og opnå kendskab til principperne for hvordan centrale funktioner og arbejdsgange håndteres i Fælles Bibliotekssystem. Deltagerne vil endvidere blive introduceret til Systematics kursusmateriale rettet mod de almindelige brugere og til hvordan leverandøren håndterer fejlmelding og fejlrettelser i Servicedesk. Desuden orienteres der om, hvor Superbrugerne kan finde vejledninger og støtte til at uddanne ansatte på folkebiblioteker, fællessamlinger og pædagogiske læringscentre.

Ekstra pladser på Superbrugerkurserne vil kunne tilkøbes.

Som Superbruger for Fælles Bibliotekssystem forudsættes det, at man har kendskab til kommunens organisering af folkebiblioteker og pædagogiske læringscentre og evt. fællessamlinger samt arbejdsgangene på disse enheder. Endvidere forudsættes det, at man har IT-kompetencer på superbrugerniveau.

## **4.3 Funktionsbeskrivelse for kommunens FBS-ejerskab**

Det Fælles Bibliotekssystem skal ligesom driftsorganisationen forankres ledelsesmæssigt hos én eller flere aktører. Det kan fx være en

folkebibliotekschef, der er hovedansvarlig, men som i varierende omfang vil bemyndige andre aktører til at varetage enkelte områder af ejerskabet. Der vil ikke være tale om et traditionelt systemejerskab, da systemforvaltningen udgår fra KOMBIT, som samtidig er sekretariat for den fælles drifts- og videreudviklings-organisation, Fællesskabet FBSs, hvor kommunerne er repræsenteret.

Følgende opgaver og ansvarsområder bør varetages af Kommunens FBS-ejerskab:

- Være kommunens faglige garant for en optimal anvendelse af systemet, herunder sikre hensigtsmæssige lokale arbejdsgange og efterlevelse af disse
- Sikre varetagelse af lokal datasikkerhed i forhold til brugen af Fælles Bibliotekssystem og tredjepartsudstyr knyttet hertil
- Formelt godkende anskaffelser og installation af tredjepartsudstyr
- Fastlægge og løbende revurdere adgangsrettigheder for brugere – i overensstemmelse med organisationens adgangspolitik
- Sikre at indmelding af udviklingsønsker til Fællesskabet FBS sker koordineret
- Være kontaktpunkt for kommunen i forhold til KOMBIT og Fællesskabet FBS, fx i forhold til udviklingsstrategi, prioritering af udviklingsønsker og eventuelle høringsrunder
- Sikre klargøring og opretholdelse af en FBS driftsorganisation bemanded med systemadministrator og superbrugere
- Varetage et forretningsejerskab, hvor der på kommunalt niveau tages ansvar for monitorering og dokumentation af økonomiske og faglige gevinster ved Fælles Bibliotekssystem

I varetagelsen af kommunens FBS-ejerskab er det vigtigt, at alle sektorer interesser tilgodeses også selvom ejerskabets aktører er forankret i én sektor formeldt.

## 5. Kontraktforhold

### 5.1 Kontraktperiode

KOMBIT anbefaler, at kommunen undersøger sin nuværende kontrakt med bibliotekssystemleverandøren. Alt efter kommunes kontraktforhold skal følgende forhold undersøges:

- Hvornår eksisterende kontrakt(er) udløber

- Opsigelsesvarsel på eksisterende kontrakt(er)
- Muligheder for forlængelse af eksisterende kontrakt(er)

KOMBIT anbefaler, at man efter overgang til Fælles Bibliotekssystem minimum har en måned, hvor ens gamle kontrakt(er) ikke er udløbet.

Endvidere anbefales det, at kommunen laver en aftale med leverandøren om, efter forudgående varsel, at kunne forlænge eksisterende aftale med fx 3 måneder. Dette giver projektet en bufferperiode, hvis man mod forventning alligevel ikke bliver klar til overgang på rette tidspunkt. Det er vigtigt at slå fast, at driften afvikles i Fælles Bibliotekssystem, mens nuværende bibliotekssystem bruges til at tjekke eventuelle manglende data. Den eksisterende kontrakt med bibliotekssystemleverandøren bør ikke opsiges, før man har aftalt overgangstidspunkt med KOMBIT og Systematic.

## **5.2 Leverandørens mulighed for opsigelse af kontrakt**

Nogle kommuner vil opleve, at deres bibliotekssystemserver vil få 'End of life' og nuværende leverandør ikke ønsker at fortsætte vedligeholdelsesaftalen på hardware. KOMBIT har derfor lavet et beredskab, som de enkelte kommuner kan tilslutte sig. For yderligere oplysninger kontakt [bibsys@kombit.dk](mailto:bibsys@kombit.dk).

## **5.3 Kommunens varslings overfor institutioner**

Kommuner, som har indgået driftsaftaler med institutioner om bibliotekssystem, skal huske at varsle institutionen om, hvilket tidspunkt man forventer at gå på Fælles Bibliotekssystem, og om institutionen har en forventning om ligeledes at benytte Fælles Bibliotekssystem, eller om dataene skal migreres til anden bibliotekssystemleverandør. Der er udarbejdet vilkår for institutioners benyttelse af Fælles Bibliotekssystem samt en skabelon til aftale mellem kommunen og institutionen.