



Q&A: Intro til applancering

FØR LANCERING:

Kunne man ikke have taget højde for, at lancering falder sammen med både FBS 2.0 og nyt Netpunkt?

Tidpunktet for lancering af de nye apps er bestemt af udløbet af aftalen omkring de nuværende apps.

Vi har forståelse for, at der kan være et tidsmæssigt sammenfald med andre aktiviteter, der ikke relaterer sig til de nye apps eller Det Digitale Folkebibliotek, og at dette kan være en ressourcemæssig udfordring for bibliotekerne. Vi vil bestræbe os på at hjælpe bibliotekerne bedst muligt igennem lanceringsprocessen.

Skal brugerne afinstallere de nuværende apps og installere de nye, og vil skiftet blive kommunikeret til brugerne via de gamle apps?

Brugerne skal hente de nye apps, når de lanceres. De nye apps erstatter de nuværende, og brugerne skal derfor installere dem som selvstændige apps. Det er ikke en forudsætning for at hente de nye apps, at man først afinstallerer de eksisterende.

Vi planlægger at lancere de nye apps med et kort overlap, så brugerne har mulighed for at færdiggøre deres igangværende digitale lån i de eksisterende apps.

Skiftet vil blive kommunikeret direkte i de nuværende apps, hvor brugerne vil modtage tydelig information om overgangen samt direkte links til App Store og Google Play, så de let kan hente de nye apps på det rette tidspunkt.

I hører flere detaljer om lanceringsplanen efter sommerferien

Hvor lang bliver overgangsprocessen med prompts til de eksisterende brugere i de nuværende apps?

Vi er i gang med detailplanlægning af lanceringen, herunder plan for selve overgangsprocessen samt kommunikationen omkring denne. Det ligger derfor endnu ikke fast, hvordan overgangsprocessen præcist vil forløbe, men vi vil bestræbe os på at give brugerne tilstrækkelig tid til at afslutte brugen af de nuværende apps, inden de ikke længere er tilgængelige.

Får vi adgang til en beta-version, så vi bedre kan hjælpe brugerne med de nye apps?

Der vil efter sommerferien blive meldt en plan ud for rekruttering af biblioteksansatte og kontaktpersoner til test af en betaversion af appsene. Efter planen vil betatests finde sted i september.



Vi får brug for lanceringsinformation på engelsk

Vi sørger for, at der vil være informationsmateriale tilgængeligt på engelsk.

Hvor meget personaletid skal vi afsætte til implementeringen og overgangen?

Det vil være op til de enkelte ledere, hvor meget tid der allokeres til opgaven, men som udgangspunkt anbefaler vi, at medarbejdere med brugerkontakt orienterer sig i de tre apps og holder sig opdateret via Det Digitale Folkebiblioteks hjemmeside og nyhedsbreve, så de kan hjælpe brugerne med de mest almindelige spørgsmål.

Derudover vil bibliotekerne have en kontaktperson, som skal sende nogle data ind til os og lave lidt opsætning.

Der vil inden lanceringen blive sendt informations- og vejledningsmateriale ud i god tid, ligesom vi vil dele vores viden og indblik om funktioner, tekniske integrationer og muligheder til webinarrækken efter sommerferien.

TILKØBSFUNKTIONER

Hvis man har tilkøbt funktioner til Biblioteket-appen, vil de så blive overført til den nye "Find og låne"-app, eller skal man tilkøbe funktionerne igen?

I de nye apps er alle funktioner tilgængelige for alle, så når der udvikles nye funktioner, vil de kunne bruges af alle, der ønsker det. Betalingen bliver således dækket af jeres normale medlemsbetaling til Det Digitale Folkebibliotek. Nogle funktioner, for eksempel lån og aflevering, skal dog aktiveres på kommunebasis eller kan kræve tilkøb af fysisk udstyr, såsom scannere eller Bluetooth-beacons.

Det er planen, at de nuværende tilkøbsfunktioner implementeres i prioriteret orden i den nye Find og Låne-app. Der vil dog være en periode efter den første lancering, hvor ikke alle de nuværende tilkøbsfunktioner vil være tilgængelige.

Fortsætter Redia med Biblioteket-appen, så man kan bruge den indtil alle funktioner er implementeret?

Det Digitale Folkebiblioteks aftale med Redia vedrørende blandt andet levering af Biblioteket-appen udløber ved årsskiftet, og derved også bibliotekernes betaling for appen. De enkelte bibliotekers betaling for tilkøbsfunktioner dækker ikke driften af selve appen.

Vi vil bestræbe os på i samarbejde med såvel Redia som den nye app-leverandør, Shortcut, at gennemføre en overgang, der bliver så gnidningsfri som muligt. Det er planen, at de nuværende tilkøbsfunktioner implementeres i prioriteret orden i den nye "Find og Låne"-app, hvor de derefter vil være tilgængelige i alle kommuner.

Der vil dog være en periode efter den første lancering, hvor ikke alle de nuværende tilkøbsfunktioner vil være tilgængelige.



HUSKELISTE OG LÅNEHISTORIK

Kan lånehistorik og huskelister overføres til de nye apps, herunder de materialer, som lånerne allerede har gemt på deres eReolen-huskeliste?

Vi er i øjeblikket ved at afklare, hvad der kan overføres fra vores tidligere leverandører, men ønsket er at få overført så meget som muligt til den nye liste. Som udgangspunkt bliver det samme liste som på hjemmesiden og biblioteket-appen, hvor vi så vil migrere de digitale lån ind. Det er dog ikke helt afklaret endnu.

Vi vil informere i god tid om, hvad der bliver muligt, så det kan kommunikeres til lånerne i forbindelse med overgangen.

FUNKTIONER

Kommer det enkelte bibliotek til selv at definere indhold på forsiden af "Find og Lån" appen, som for eksempel indhold i materialekarruseller, artikler og arrangementer med mere?

I første version af den nye app vil det være muligt at formidle egne arrangementer, åbningstider og adresser.

Udgangspunktet for første lancering er, at den nye app skal have en funktionalitet så vidt muligt svarende til den nuværende app, og først herefter er det planen at undersøge muligheden for at formidle lokale nyheder og artikler samt information om faciliteter, som for eksempel kopiløsnings og makerspaces.

For at understøtte formidling af bibliotekernes materialer ved lancering vil appen blive lanceret med samme inspirationsunivers som de to andre apps, hvilket vil sige, at den bliver integreret med Delingstjenesten og dermed vil kunne præsentere karruseller og formidling på de såkaldte kategorisider.

Kan man møde funktioner i én app som linker over de andre apps?

Da appsene er klart afgrænsede i forhold til brugssituation, vil der være tilfælde, hvor man skal guides fra en app til en anden. Når man på den nye "Find og lån"-app vil låne en podcast, lyd- eller e-bog, er det planen, at man bliver linket over til enten den nye "Læs og lyt"-app eller App-store/Google Play, hvor man kan hente appen.

Bliver der mulighed for at indsende udviklingsønsker?

Det er vigtigt for os, at bibliotekerne bliver involveret i udviklingsprocessen for appsene, og vi vil derfor efter lancering sætte et system op for at melde udviklingsønsker ind.



Bliver det muligt at læse og lytte samtidigt?

I første omgang bliver det ikke muligt at kombinere læse- og lytteoplevelsen, men vi vil senere undersøge muligheden for at åbne op for et sådan format. Det kræver en større proces med inddragelse af DBC, forlagene, WeDoBooks og sidst men ikke mindst en UX-opgave at få indpasset formatet i vores lånelogik og brugerrejsen dertil.

Hvornår ophører funktionen med at forældre kan se børns lån – er det ved 15 år eller 18 år? Lånehistorik kan give indlik, hvad børnene søger på for eksempel omkring seksualitet, religion mm. og så ryger noget af privatlivet jo, hvilket også kan være en GDPR-udfordring.

Vi er endnu ikke gået i gang med udviklingen af flerbrugerfunktionen, som måske er den, der henvises til her, og den vil derfor heller ikke være tilgængelig ved første lancering af de nye apps.

Som udgangspunkt er både lånehistorik og flerbrugerfunktion tænkt som personlige services i appen. Det vil sige, at de er knyttet til den enkelte brugers profil, og der er altid mulighed for at ændre loginoplysningerne, hvis det ønskes.

Vi er opmærksomme på de problemstillinger, der rejses omkring privatliv og følsomme søgninger/lån, og det er noget, vi har med i vores overvejelser, både i forhold til brugernes mulighed for selv at kontrollere adgangen og i forhold til gældende regler om databeskyttelse.

Bliver den nye Biblioteket-app lanceret med push-beskeder slået til?

Vi er i gang med at afklare funktionen med push-beskeder, og hvornår og hvordan man adviserer. Som udgangspunkt vil vi læne os op ad best practice på området og herunder sikre, at brugeren selv er i kontrol med, hvorvidt push-beskeder tillades.

Bliver det muligt lokalt at slå funktioner fra?

Ja, nogle af funktionerne, for eksempel låne- og afleveringsmulighederne, vil være noget, I selv kan vælge, om I vil benytte.

LÅN&AFLEVER

Hvornår tilbydes "Lån & Aflever"?

Lånefunktionen er en mulighed allerede fra første lancering, men bibliotekerne vælger selv om de vil aktivere den.

Afleveringsfunktionen vil ikke være en mulighed i første lancering, men er højt prioriteret i vores udviklingsplan efter første lancering og vil blive tilgængelig hurtigst muligt derefter.



Kommer Scan & Lån til at virke med materialer der har mere end en chip?

Det kan desværre ikke lade sig gøre. Problemet er, at læseren i telefonerne ikke er stærk nok til at læse flere materialer ad gangen. Hvilket betyder, at materialerne må scannes et ad gangen.

NYE BRANDS

Er der tænkt lokale brandfarver med i de nye apps?

Ligesom i dag vil appen have samme farver uanset kommune, hvilket også sikrer en bedre mulighed for en national lanceringskampagne. Ønsket om lokalt farvevalg kan efter lancering indsendes om et udviklingsønske og indgå i prioriteringen med de andre ønsker.

Ikke et spørgsmål, men synes det er interessant at vi, som biblioteker, ikke er blevet hørt i nedlæggelsen af et veletableret brand som eReolen. Det bliver noget af en opgave af reetablere.

Beslutningen er truffet af Det Digitale Folkebiblioteks bestyrelse på vegne af bibliotekerne, som er den model, vi har for fælles beslutninger.

Det betyder ikke, at medarbejdernes perspektiver er uvæsentlige, for bibliotekernes erfaringer og viden om brugerne er en vigtig forudsætning for, at overgangen til de nye apps bliver en succes.

Det bliver ganske rigtigt en stor opgave, ikke mindst på grund af den høje kendskabsgrad, der er til eReolen. Derfor har bestyrelsen også prioriteret, at der bliver lavet en særlig indsats for at understøtte lanceringen og sikre, at vi i fællesskab får flyttet de nuværende brugere sikkert over på de nye apps.

Er det planen at brandet fra apps får en afsmittende effekt på CMS?

For børneløsningen vil der blive udviklet en klar visuel og brandmæssig sammenhæng mellem web og app, både i den visuelle identitet, farver og fonte, så oplevelsen fremstår samlet og genkendelig for børnene.

På voksensitet undersøger vi i øjeblikket, hvilke muligheder der er for at skabe sammenhæng, og her vil fokus først og fremmest være på en ensartet kommunikation og logik, for eksempel når det gælder digitale kvoter og abonnementstitler, så brugerne møder de samme begreber og logikker på tværs af apps og websites.

Hvad kommer apps'ene til at hedde?

Vi afslører de nye appnavne på webinar d. 18. august, som I kan tilmelde jer [her](#).

Kommer appsene til at hedde noget lige så nemt som de hedder nu?

Vi synes faktisk, at de nye navne er endnu nemmere!



Kan I sige lidt mere om tankerne om redesignet og navnene på de nye apps i forhold til de velkendte brands eReolen og GO, som mange kender. Som jeg hører jer, skal der stadig være en sammenhæng mellem app og site, og det kan måske blive lidt svært, når de hedder forskellige ting og har forskellige identiteter.

Målet har været at skabe en tydeligere sammenhæng både i design og i navngivning på tværs af de tre apps. Hvor de i dag fremstår som adskilte løsninger, vil de nye apps opleves som en "familie", hvor det er let at se, at de hører sammen og er en del af bibliotekernes tilbud.

Vi er samtidig opmærksomme på behovet for sammenhæng mellem apps og FB CMS i vores øvrige udviklingsopgaver. For børneløsningen vil der komme en tydelig visuel og brandmæssig sammenhæng mellem børneapp og web. For tilbuddet til voksne, hvor eReolen.dk ikke længere findes som selvstændig hjemmeside, arbejder vi med at skabe sammenhæng til FB CMS, blandt andet ved at kommunikere ensartet om centrale elementer som for eksempel digitale kvoter og abonnementstitler.

De brugerindsigter, vi har fra fokusgrupper med både børn og voksne i brandprocessen, viser, at det er let at aflæse både sammenhængen mellem appsene og deres tilknytning til bibliotekerne, også selvom de får nye navne og identiteter.

Vi fortæller mere om det nye fælles brand på webinar d. 18. august, man kan tilmelde sig [her](#).

SUPPORT

Bliver supportfunktionen rent faktisk bedre end i dag?

Vi vil med de kommende apps samle supporten, så der er en fælles indgang til hjælp, hvor den telefoniske og skriftlige support vil være de samme mennesker med samme vidensbase og samme system til administration af supportsagerne. Det vil sige de parter, som hjælper med at løse og besvare supportsagerne arbejder i det samme system og kan let kommunikere med hinanden, samt for eksempel se sammenhænge mellem forskellige sager. De involverede parter er blandt andet Københavns Kommune, som varetager supporten af slutbrugerne på Det Digitale Folkebiblioteks vegne, samt Det Digitale Folkebiblioteks egen 2. linje support og 3. linje supporten hos vores leverandører.



UNILogin

Kommer man til at kunne logge ind med Unilogin på den nye eReolen?

Adgangen med Unilogin er målrettet den nye børne-app og tænkt som en del af det samlede tilbud til skoler og børns lystlæsning. Det er derfor ikke i første omgang planen at udvide Unilogin til den nye "Læs og Lyt"-app til voksne.

På et senere tidspunkt kan det være relevant at undersøge, om Unilogin også skal anvendes bredere, for eksempel til gymnasieelever.

Den nuværende prioritering er dog, at formidlingen på børneappen og integrationen med Unilogin understøtter en fælles strategisk indsats for at styrke læselysten blandt skolebørn.

FILMSTRIBEN OG EREOLEN GLOBAL

Hvad med Filmstriben?

Filmstriben drives og ejes af DBC, så den er ikke en del af vores lancering.

I hvor høj grad har man gentænkt samspillet med eReolen Global? Jeg ved godt, at det ikke er jeres app, men der er linket indhold og der er også noget navne-branding-forvirring

Vi er i løbende kontakt med Centralbibliotekerne om eReolen Global om brand etc. på de nye apps, og der vil som nu komme link fra de nye apps til eReolen Global.

TEKNIK

Er der tænkt på at mindske afhængigheden til amerikanske tech-giganter, herunder Apples App Store og Google Play.

Det Digitale Folkebibliotek er meget opmærksom på, hvilke eksterne kommercielle tjenester, herunder fra lande uden for EU, der indgår i vores løsninger både i relation til beskyttelse af persondata samt øvrige forhold, der medvirker til at sikre, at Det Digitale Folkebibliotek og bibliotekerne selv er i kontrol med vores digitale løsninger.

Vi har allerede i forbindelse med vores løsninger taget konkrete skridt til at sikre brug af lokale tjenester. Omvendt skal løsningerne også kunne fungere i den kontekst, de er tiltænkt, og derfor kan de store cloud-tjenester ikke helt undgå.

Men vi følger sammen med vores leverandører løbende med i udviklingen og vil fortsat være opmærksomme på at have det bedst mulige tekniske og organisatoriske setup til drift og udvikling af vores løsninger.



FORMIDLING

Er det stadig et mål, at det lokale bibliotek er afsender på indholdet?

Det er fortsat centralt for app-projektet, at det kommunale bibliotek opleves som afsender i en sammenhængende national brugeroplevelse med lokal relevans.

Det forsøger vi at realisere ved, at appsene er genkendelige på tværs, og at brugerne vil blive præsenteret for det kommunale biblioteks navn og logo.

I den nye "Find og lån"-app vil logoet med åbningstider ligge øverst, idet man logger ind, og på alle tre apps vil afsenderbiblioteket fremgå blandt andet på "Min hylde".

På et senere tidspunkt vil muligheden for deling af lokale nyheder mv. blive undersøgt, men i den første lancering kommer appsenes muligheder til at matche de eksisterende med få afvigelser.