



## 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.

#### **Kommer der en facebookgruppe og/eller JIRA til appsene?**

Det Digitale Folkebibliotek opretter ikke en gruppe på Facebook, da vi ikke har ressourcer til at følge med i kommunikationen på flere platforme end vores egne. Men det kan jo være en oplagt idé, hvis nogen fra bibliotekerne har lyst til at oprette og administrere sådan en gruppe.

Der kommer en JIRA, som kontaktpersonerne på appsene (to på hvert bibliotek) kan tilgå – altså samme set up som på FB CMS i dag.

#### **Der står i tidsplanen at der lukkes for brug af "Biblioteket App'en" mandag den 23/11 - vi har dog hørt fra Redia at de fortsætter driften til mindst årsskiftet. Vi burde derfor stadig kunne bruge efter den 23/11?**

Det Digitale Folkebibliotek er sammen med Redia i gang med at sikre det juridiske grundlag for at Biblioteket-appen kan lukkes ned i henhold til lanceringsplanen.

#### **Hvad er systemkrav til iOS og android?**

De nye apps vil, ligesom de nuværende, kun understøtte Android 12 (og nyere) samt iOS 18 (og nyere). Det svarer til enheder fra omkring 2020 og frem. Man kan dog altid læse med via en browser på FB-CMS.

Vi kan derfor ikke garantere, at appsene fungerer på enheder med andre operativsystemer eller specielle UI-overlays (f.eks. Huawei). Det skyldes både ressourcehensyn og krav fra forlagene.

#### **Kommer der videoguides til apps til udvalgte målgrupper?**

Nej, det har vi ikke umiddelbart nogen planer om at producere.

#### **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.

### **Hvor lang bliver overgangsprocessen med prompts til de eksisterende brugere i de nu-værende 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.

### **I lånerstatus og reserveringer: Er der planer om at gøre afleveringsdato og afhentningsnummer lidt tydeligere/større? Og er der taget højde for små mobilskærme?**

I vores test har brugerne ikke haft svært ved at læse dem, og noget af det ser mindre ud i filmen end når man sidder med appen. Men det er selvfølgelig noget vi vil holde øje med i den næste fase.

### **Kan man se hvilken hylde den reserverede bog står på?**

Ja den viser hyldenummer på reserveringerne og bibliotek.



### Kan man indstille fraværperiode i sin profil, så man ikke modtager reserveringer dér?

Nej desværre ikke ved lancering, det er en del af KØ+ som vil komme senere.

## ARRANGEMENTER

### Ved booking af billet til et arrangement bliver man så sendt videre til hjemmesiden?

Ja, der vil være bookinglink i toppen af arrangementssiden. Der vil også være link til biblioteksetsside i bunden af arrangementssiden i appen, så man altid kan se mere om arrangementet.

The screenshot shows a mobile app interface for an event. At the top is a header image of a man with glasses, with the text 'Skriveworkshop: At skrive plot og troværdige miljøer' overlaid. Below the header, it says 'Hovedbiblioteket', 'Torsdag den 26. nov. 2026 kl. 10.00–12.00', and 'Gratis'. There is a green button labeled 'Tilmelding' with a right arrow icon. Below this, the text describes the workshop: 'På denne workshop vil vi, sammen med litteraturanmelder og forfatter Tonny Vorm, gennemgå de grundlæggende teknikker, der er en stor del af fundamentet for mange af litteraturens mest gribende fortællinger.' It then goes on to describe the workshop's focus on plot structure and character building, and mentions the instructor, Tonny Vorm. A 'Praktisk info' section lists details like age restrictions, ticketing, and what to bring. A 'Find vej' section provides directions to the venue. At the bottom, there is a button 'Se arrangementet' and a navigation bar with icons for 'Min hytte', 'Søg', 'Scan & lån', 'Opdag', and 'Mere'.

### Arrangementer trækkes fra CMS - Betyder det at alle paragraphs hentes ind i app? Eller det kun default brødtekst?

Det er kun brødteksten vi tager ind, men der vil være link til bibliotekssiden i slutningen af teksten så man kan vise alle andre oplysninger.



**Hvad sker der, hvis vi i et arrangement har link til en side eller et andet arrangement i CMS, når arrangementet bliver vist i app?**

Hvis linket vises i brødtekst tages det med, og der er link til biblioteketsside.

**Er det bare de førstkomende arrangementer der bliver vist jf snakken om tilbagevende og udstillinger, som kan drukne listerne lidt?**

Det bliver vist, som på FB CMS så fortløbende arrangementer ikke dækker det hele men løsningen er ikke helt færdig endnu.

**Er det nødvendigt med "Se arrangement", hvis al information plus billetbestilling vises i appen? Jeg ville forvente mere/andet ved klik**

Billetbestilling bliver ikke lavet i appen der henviser vi til hjemmesiden, da der er flere forskellige billetsystemer i brug i DK

**Kan man i Mit Biblo lave filtrering af biblioteker på arrangementsoversigten til en collapsed menu (a la navigationsmenuen i FB CMS), hvis der f.eks. er mere end 5 biblioteker i kommunen.**

**Det bliver en lidt lang slider for vores 18 biblioteker...**

Det kan godt være, at det er noget vi kan se på, i en senere version, vi har testet med Københavns 20 filialer og det virker okay. Den vil også som udgangspunkt vise afhentningsstedet når man klikke ind på listen, som først filtreringsmulighed, så man får sine lokale arrangementer først.

**Kunne man forestille sig, at bibliotekets arrangementer kunne highlightes noget mere, evt. på forsiden?**

Lige nu er de lagt under opdag, da det der giver mest mening i brugerrejsen, fordi man ikke er optaget af andet end at blive inspireret under opdag-menuen.

**Jeg kan godt lide, at arrangementsbillederne har logo-formen, men billederne bliver meget små. Har I overvejet at gøre arrangementsbillederne større i designet, for det visuelle blikfang er jo ret vigtigt.**

I vores test har brugerne reageret godt på billederne og noget af det ser mindre ud i filmen end når man sidder med appen. Men det er selvfølgelig noget vi vil holde øje med i den næste fase.

## TILKØBSFUNKTIONER

**Hvis man har tilkøbt funktioner til Biblioteket-appen, vil de så blive overført til den nye**

**"Find og lån"-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 afle-vering, 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 Lån-app. Der vil dog være en periode efter den første lancering, hvor ikke alle de nuværende tilkøbsfunktioner vil være tilgængelige.

### **"Wayfinding er ikke prioriteret" Betyder det, at wayfinding ikke kommer med, eller at det ikke vides hvornår?**

Der er ikke taget endelig beslutning om den endnu, det skal prioriteres i styregruppen.

## **HUSKELISTE OG LÅNEHISTORIK**

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

**Lånehistorik** bliver ikke en del af den første lancering af de nye apps. Den løsning, der ville kunne blive klar til efteråret, ville have en stærk begrænset funktionalitet, så vi prioriterer i stedet at lancere en fuldt anvendelig version efterfølgende. Målet er at have den klar i starten af 2027.

**Huskeliste** forventes at være med ved den første lancering med fuld funktionalitet og migrerede data. Der er dog en risiko for, at eksisterende huskelister med digitale materialer ikke kan migreres.

### **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 kopiløsninger 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.

### **Hvorfor er push-beskeder ikke default? Hvorfor skal brugerne aktivt vælge dem til?**

Push-beskeder kan ikke aktiveres automatisk, fordi det kræver, at brugerne selv giver samtykke til at modtage notifikationer. Det er både et databeskyttelseskrav og et krav fra Apple iOS og Google Android, som alle apps skal følge.

Derfor skal brugerne aktivt vælge push-beskeder til første gang, de åbner appen.

### **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.

## FUNKTIONALITETER

### Bliver det muligt at skjule filialer, når man søger materialer frem ligesom på hjemmesiden? I den nuværende app er der tit brugere, der reserverer bøger på skolebibliotekerne hos os, fordi vi ikke kan skjule disse filialer i appen.

Ja det er planen, at den henter jeres indstillinger fra FB CMS.

### Bliver der mulighed for at oprette servicemeddelelser lokalt, som det er muligt nu?

Ikke ved lancering, men servicebeskeder bliver lavet på et senere tidspunkt, det er dog ikke prioriteret endnu.

### Kommer vores artikler fra hjemmesiden på appen?

Nej der vil ikke være artikler eller karruseller fra de lokale CMS/bibliotekssider ved lanceringen.

### Får vi mulighed for selv at lægge indhold i Mit Biblo? F.eks inspirationsbånd eller artikler?

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. 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.

### Det ser ud til, at GO-menuen begynder med "Opdag" og Mit Biblo-menuen begynder med "Min hylde". Hvad er tankerne bag dette? I et brugerperspektiv er det jo nok fordelagtigt at begynde på "Min hylde", men man misser noget af det tilfældige inspiration, man bl.a. får på forsiden af Biblioteksappen i dag, som vel her vil svare til "Opdag". Risikerer vi ikke, at færre ser det gode inspirationsindhold på "Opdag", hvis



### **appen begynder på "Min hylde"?**

Det er et bevidst valg, at man lander de to forskellige steder, når man åbner hhv. Mit Biblo og Biblo GO!, da appsene understøtter forskellige primære brugerbehov. Biblo GO! og Biblo har deres primære fokus på inspiration, opdagelse og læselyst, så her lander brugeren på Opdag, hvor målet er at hjælpe brugeren videre til den næste læse- eller lytteoplevelse.

Mit Biblo er designet som en selvbetjenings- og værktøjsapp med fokus på lån, reserveringer og overblik. Derfor lander brugeren på Min hylde, så de vigtigste oplysninger er tilgængelige med det samme.

### **Kommer mobilpay til at fungere igen?**

Det er endnu ikke prioriteret, det er noget vi skal finde ud af sammen med styregruppen.

### **Kan man filtrere, så man fx kun søger i dén eksakte filial, man måtte befinde sig i/ønske at besøge?**

Nej det er ikke muligt, vi bruger simple search ligesom hjemmesiden, så det er desværre ikke noget vi har mulighed for i øjeblikket.

### **I "Mit Biblo" så jeg noget med materialer man altid kan låne. Betyder det at man kan fremsøge digitale materialer også? Og hvad sker der i givet fald, hvis man finder en ebog man gerne vil låne/læse?**

Ja, det kommer du til at kunne når vi har lanceret Biblo og hvis du så klikker på en e-bog bliver du sendt videre til Biblo appen eller eReolen Global ligesom du gør i dag.

### **Kan man også se sine digitale lån i Mit Biblo?**

Ja, det kommer du til at kunne når vi har lanceret Biblo og hvis du så klikker på en e-bog bliver du sendt videre til Biblo appen eller eReolen Global ligesom du gør i dag.

### **Kommer der et sted, der viser hvor handicapvenligt stedet er**

Ja der vil være link til vores tilgængelighedserklæring.

### **Digitale reserveringer kan man se i både Biblo og Mit Biblo?**

Det ikke er fuldt afklaret endnu, men vi melder det ud når vi laver early launch på Biblo GO!

### **Vil der blive implementeret en kapitelfunktion, når man lytter til lydbøger, så man lettere kan navigere?**

For at kunne vise kapitelloversigt i lydbøger er det nødvendigt, at der er metadata om kapitler tilgængelig. Vi kan forstå på vores leverandører, at det i dag kun er få forlag, der leverer de oplysninger, og første skridt, når vi overgår til den nye distributionsplatform, er derfor at undersøge, hvordan vi understøtter forlagene bedst muligt i at berige deres katalog med kapiteldata. Vi er fortsat ved at afklare, hvordan afspilleren håndterer de bøger, som allerede har kapiteldata tilgængelig. Vi ved, at kapitelnavigation er en efterspurgt og forventet funktion blandt brugeren, og vi ønsker derfor at arbejde videre med at få skabt datagrundlaget for funktionen.



### **Fungerer Biblo sammen med fx CarPlay, Android Auto og andre bil-systemer?**

Understøttelse af CarPlay, Android Auto og lignende bilsystemer er ikke en del af den første lancering af Biblo. Det er en funktionalitet, som vi ønsker at undersøge nærmere efter lancering, men som kræver særskilt udvikling.

### **Kan man tilføje sit aktivitetsur til "Ereolen" appen. Så hvis man falder i søvn, mens man hører lydbog, så tilføjes der et bogmærke til lydbogen, så man ved hvor langt man er kommet?**

Apple watch er ligesom Carplay ikke understøttet ved lancering. Det er ligeledes en funktionalitet, vi ønsker at undersøge, som en senere udviklingsopgave.

### **Bliver det muligt at tildele kvoter på lånergruppe?**

De fleksible kvoter, som BK-lånere og institutioner kan bruge i de nuværende apps, vil ikke fungere efter første lancering, da Biblo og Biblo GO! integreres mod den nye distributionsplatform, som i første omgang ikke håndterer tags fra Cicero, der indikerer de særlige brugergrupper. Vi vil prioritere at genskabe muligheden for at lave fleksible kvoter, når distributionsplatformen understøtter løsningen.

## **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 abonnements titler, 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 abonnements titler.

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.

### **Under "Support" i Mit biblo: Er det kontaktinfo til det lokale bibliotek, eller er det til central support?**

Der er kontaktinfo til det lokale bibliotek i appen, men i supportmenuen vil den gå til den centrale support.

### **Hvor melder man problemer ind til 2. level support?**

Ved lanceringen af Mit Biblo-appen, vil der blive åbnet op for en særskilt portal i Det Digitale Folkebiblioteks Servicedesk for de kontaktpersoner på bibliotekerne, der er blevet meldt ind. Her vil der være en supportformular, hvor kontaktpersonerne kan oprette sager til 2. level support, ligesom det kendes fra FB CMS.

Når vi åbner op for Udviklingsønsker til appsene, vil der, ligesom for CMS'et, kunne vælges imellem at indmelde fejl eller udviklingsønsker i formularen.

Slutbrugerne får, som de kender det i dag fra eReolen og eReolen GO, også en portal i Servicedesken, hvor de har mulighed for at indmelde supportsager gennem særskilte formularer for Mit Biblo, Biblo og Biblo GO!. Disse sager bliver i første omgang håndteret af 1. level support hos Københavns Kommune og kan i systemet videregives til 2. level support i Det Digitale Folkebibliotek. Formularen henvendt til slutbrugerne bliver åbnet op i takt med, at de tre apps bliver lanceret.

Portalerne bliver synlige [her](#), når Det Digitale Folkebibliotek åbner for dem og kommer hhv. til at hedde: *Biblo apps for kontaktpersoner* og *Biblo Support*

## 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 undgås.

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.