



DET SAMMENHÆNGENDE BIBLIOTEK

– EN VISION FOR UDVIKLINGEN AF **DDB CMS** OG **APP'EN BIBLIOTEKET 2018-2021**

DEN 21. JUNI 2018

BAGGRUND

Bibliotekerne har i dag en række fysiske og digitale tilbud til borgerne, både på materiale- og aktivitetssiden. De fleste af tilbuddene kan findes via bibliotekernes lokale hjemmesider (f.eks. DDB CMS) og den fælles biblioteks-app Biblioteket. Dog peger undersøgelser på, at en række forhold besværliggør og begrænser brugerens samlede biblioteksoplevelse på den lokale hjemmeside. Det drejer sig både om tekniske forhold (som tilgængeligheden af de digitale materialer og søgefunktionalitet) og om formidlingsmæssige forhold (som manglende synlighed af de digitale tilbud og oplevelsen af et uoverskueligt og usammenhængende bibliotekstilbud).

Derfor satte DDB i foråret 2017 Projekt Det sammenhængende bibliotek i gang. Projektet skal sikre, at DDB med en fokuseret og faseindeltd indsats over de næste år udvikler DDB CMS og app'en Biblioteket, så disse to platforme vil danne rammen om en stærk digital brugeroplevelse af et overskueligt og let tilgængeligt bibliotekstilbud, der opleves som relevant og inspirerende.

Projektet er desuden en del af den fælleskommunale digitaliseringsstrategi 2016-2020.

OPDRAG

Som ramme for projektet ønskede DDB en analyse af trends, behov og muligheder for hhv. digital brugeradfærd generelt og på bibliotekerne specifikt samt af bibliotekernes egne ønsker og mulighedsrum for at arbejde digitalt. Med henblik på at kunne inddrage erfaringer fra den digitale udvikling i andre brancher, ekspertise inden for såvel UX, teknisk udvikling og brugeranalyser blev bureauet Advice hyret til opgaven i foråret 2017. Dette gav samtidig fordelene af at få et nyt perspektiv på bibliotekets digitale tilbud og generelle position i et borgerperspektiv.

Opdraget til Advice var at udvikle en vision og løsningsscenarier for DDB CMS og app'en Biblioteket for en treårig periode. Arbejdet med visionen skulle have fokus på brugernes adfærd og behov, samtidig med at der blev taget højde for bibliotekernes formål og forpligtelser. Herudover var det mulighedsrum, der for bibliotekerne er forbundet med den kommunale styringsstruktur, i fokus. Det var også centralt, at Advice i sit oplæg tog udgangspunkt i de eksisterende løsninger og byggede videre på de komponenter, som giver særlig værdi i realiseringen af visionen.

FORLØB



Figur 1: Tidslinje for projekt "Det Sammenhængende Bibliotek" fase 1 og 2

Resultatet af Advice's arbejde var et [diskussionsoplæg til vision for Det sammenhængende bibliotek](#). Diskussionsoplægget indeholder en analyse af brugernes digitale adfærd, deres digitale biblioteksbehov og bibliotekernes behov og muligheder digitalt. Herudover indeholder det et oplæg til en vision og fire fokusområder for udvikling af DDB CMS og app'en Biblioteket over en treårig periode samt forslag til, hvordan dette kan realiseres.

Advice's anbefalinger er efterfølgende blevet drøftet internt i DDB og med DBC som primær leverandør på den fælles infrastruktur. Ligeledes har der været en række dialog-arrangementer mellem DDB og bibliotekerne – bl.a.

DDB's dialogmøder forskellige steder i landet, møde med de DDB-støttede netjenester, møde med bibliotekscheferne (BCF's årsmøde) og DDB's strategidag.





De mange drøftelser har givet input til både mindre justeringer i selve visionsoplægget og prioriteringer i realiseringen af samme oplæg.

På denne baggrund har DDB vedtaget følgende vision og fokusområder:

VISION FOR DET SAMMENHÆNGENDE BIBLIOTEK - UDVIKLINGEN AF DDB CMS OG APP'EN BIBLIOTEKET 2018-2021

Bibliotekets styrke ligger i den brede varierede mængde af materialer sammenholdt med en rolle som kurator og inspirator. Den styrke skal brugerne opleve digitalt ved at få præsenteret relevant, personaliseret og kurateret indhold i et genkendeligt og samlende tilbud på tværs af tjenester og kanaler.

Til at realisere visionen arbejder DDB med fire fokusområder:

- A. Biblioteket som inspirator**
 Biblioteket har en særlig plads i danskernes bevidsthed som en institution, der skyder vitaminer i livet i form af kuratering, perspektivering og inspiration. Det skal DDB CMS og app'en Biblioteket favne.
- B. Tværgående søgning**
 En søgning i både DDB CMS og i app'en Biblioteket skal fungere, inspirere og vise det store udbud – også på tværs af bibliotekets andre tjenester.
- C. Kobling mellem bruger og indhold**
 Det enkelte materiale og indhold skal stå i centrum. Det skal være tydeligt, hvilke låneformer, der er tilgængelige på tværs af tjenesterne, og det skal være nemt at tilgå de låneformer direkte fra DDB CMS og app'en Biblioteket.
- D. Troværdig personalisering**
 Personalisering og inspiration skal ske med udgangspunkt i brugerens aktive valg som søgning og lån og personlige data skabt inden for biblioteksuniverset.

FRA VISION TIL REALITET

Der er en lang række muligheder for at realisere visionen. En del af dem fremgår af Advice's oplæg, og langt størstedelen af disse vurderer DDB som relevante. Dog har der været behov for en tydelig prioritering af indsatsene, sådan at en handleplan til realiseringen af visionen finder den rette balance mellem at være ambitiøs, konkret, med synlige effekter og ikke mindst realiserbar.

Samlet har det ført til en prioritering af aktiviteter, som udgør den handleplan, der skal realisere visionen i 2018-2021. Aktiviteterne kan inddeles i to kategorier: Grundlæggende spor i DDB's fokus og projekt specifikt møntet på realisering af DSB-projektet.

HANDLEPLAN

Handleplanen til realisering af visionen kan deles op i to grupper: Den ene består af tre grundlæggende spor for DDB, som skal forme fokus for og arbejdet med realiseringen af visionen. Den anden indeholder en ramme med 10 projekter med konkrete initiativer til at realisere visionen.

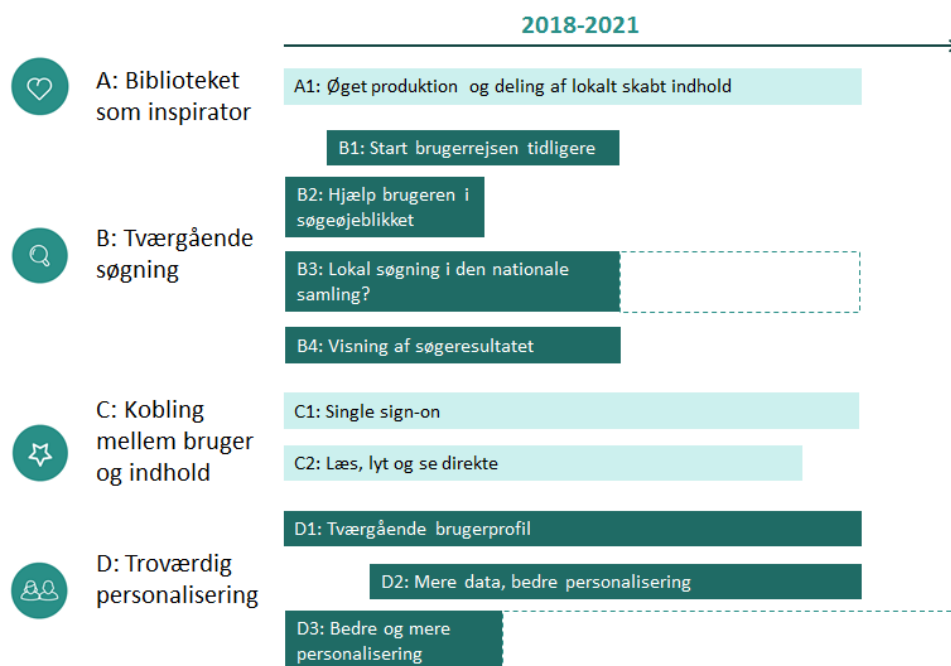
Grundlæggende spor i handleplanen

- Lettere og hurtigere lokal afprøvning: Ny puljestruktur i DDB afprøves i 2018 og 2019 med henblik på hurtigere time to market og større inddragelse af bibliotekerne i realiseringen af visionen.
- Flere nationale licenser: Borgernes adgang til den digitale materialebestand varierer lokalt. Med flere nationale licenser bliver tilbuddet mere ensartet. Det er et løbende opmærksomhedspunkt for sekretariatet, at der skal være nationale licenser, hvor det er meningsfuldt.
- Sammenhæng mellem de digitale bibliotekstilbud: Brugere skal opleve en stærkere og relevant sammenhæng mellem bibliotekets digitale services. Et fortløbende samarbejde mellem DDB og nettjenesterne skal være med til at fastholde dette fokus. DDB og tjenesterne er bl.a. i gang med at udvikle en fælles widget for nettjenesterne, som skal give et fælles visuelt udtryk og sikre relevant krydshenvisning.

Derudover skal overholdelse af GDPR og handicaptilgængelighed være centralt for den videre udvikling af DDB CMS og app'en. Dette skal der tages højde for i samtlige projekter.

Projekter i handleplanen

Der fastlægges i alt 10 projekter, fordelt på de fire fokusområder. En række af projekterne ligger i forlængelse af igangværende projekter, mens enkelte indsatser kan ses som helt nye.



Figur 2: Tidsplan for projekter til realisering af Det sammenhængende bibliotek

Forudsætninger for handleplanens tidshorisonter

Som det ses af overblikstegningen, er forventningen, at alle projekter er initieret med starten af 2019. Dette afhænger dog bl.a. af ansøgningerne til DDB's projektpuljer og mulighederne for at frikøbe biblioteksmedarbejdere lokalt til at drive (del)projekter.

Derudover er der en række forudsætninger, der er afgørende for handleplanens tidshorisoner, bl.a.:

- Tekniske, organisatoriske og politiske afhængigheder.
- Risiko for flaskehalse og kædereaktioner.
- Interne og eksterne kapacitetsudfordringer.
- Afhængigheder til netjenester, infrastruktur, leverandører m.fl.
- I de projekter, der initieres med en analysefase, er implementeringsfasen afhængig af, at analysen falder positivt ud.

I etableringen af og arbejdet med de enkelte projekter indgår forudsætninger i en risikolog, så der løbende bliver fulgt op på disse.

Samtidig skal det bemærkes, at projekternes interne faseforløb er tænkt koordineret både i forhold til intensitet og træk på ressourcer for dermed at gøre realiseringen af dem mulig inden for DDB-sekretariatets eksisterende opgaveportefølje. Projektskitser for de enkelte projekter er beskrevet i vedlagte notat.

Kommunikation

Der skal i kommunikationen om fremdrift i programmet og de enkelte projekter lægges vægt på dels sammenhængen mellem del (projekt) og helhed (vision), og dels de konkrete (forventede) resultater af de enkelte projekter med fokus på brugsværdien for brugere og/eller biblioteker. Ligeledes skal det tydeligt kommunikeres, hvordan der prioriteres mellem de enkelte leverancer, sådan at der kan etableres en løbende forventningsafstemning omkring såvel leverancerens indhold som deres indbyrdes prioritering.

Derfor skal der som noget af det første efter vedtagelsen af visionsoplægget udarbejdes et overblik over de konkrete produktleverancer og deres forventede indbyrdes prioritering.

Økonomi

Der afsættes i udgangspunktet 8,15 mio. kr. til programmet i perioden 2018-2021.

Projekt	Budgetramme
A1: Øget produktion og deling af lokalt skabt indhold	0,5 mio. kr.
B1: Start brugerrejsen tidligere	0,5 mio. kr.
B2: Hjælp brugeren i søgeøjeblikket	0,7 mio. kr.
B3: Lokal søgning i den nationale samling?	0,5 mio. kr.
B4: Visning af søgeresultatet	0,7 mio. kr.
C1: Single Sign-On	0,7 mio. kr.
C2: Læs, lyt og se direkte	0,8 mio. kr.
D1: Tværgående brugerprofil	1,4 mio. kr.
D2: Mere data, bedre personalisering	0,5 mio. kr.
D3: Bedre og mere personalisering	1,9 mio. kr.
Budgetramme i alt	8,2 mio. kr.

Det bemærkes, at økonomien i flere af de enkelte projektskitser ikke omfatter en eventuel implementering (f.eks. projekt B3) eller indbefatter usikkerhed ift. håndtering af eksterne tjenester (f.eks. projekt C1). Samtidig vil programmet i løbet af den treårige realiseringsperiode løbende blive revurderet. Økonomien for det samlede program kan derfor forventes at blive justeret.

En række af projektsporene kan med fordel tænkes i sammenhæng, både i analyse, design og udviklingsfase. Ift. gennemførelsen af dem er det endnu ikke besluttet, om de skal tænkes sammen i større udbudsklumper, eller om de skal brydes ned i mindre, afgrænsede leverancer. Det afhænger naturligvis af mulighederne for at få leveret de enkelte løsninger i den rette kvalitet, tid og pris, og her spiller fokus på at matche opgave med spidskompetencer hos leverandør en naturligt afgørende rolle.

Organisering af realiseringsprocessen

DDB-sekretariatet har ansvaret for den daglige fremdrift i realiseringsprocessen med DDB's ledelse som programejere. Der etableres en programstyregruppe, som sekretariatet kan sparre med forud for de halvårige evalueringer af programmets fremdrift samt revision af dets indhold og fokus.

Bibliotekerne involveres i realiseringsprocessen via projektdeltagelse og –ledelse af de enkelte projekter, bruger- og testgrupper samt referencegrupper. Tilsvarende skal brugerne inddrages i de enkelte projekter via analyser og afprøvninger.

Prioritering af handleplanen

De projekter, DDB har valgt til handleplanen, er i høj grad påvirket af de mange dialoger, der har været med sektoren. Det samme gælder de fravalg, som er blevet foretaget. Fravalgene skal i udgangspunktet ses som aktiviteter, der er nedprioriteret af strategiske og/eller praktiske grunde. Det er muligt, at denne prioritering vil blive ændret i takt med, at realiseringsprocessen skrider frem, og det omkringliggende miljø udvikler sig.

Det er ikke hensigtsmæssigt at nævne alle relevante fravalg her. Dog skal enkelte fremhæves, da disse står særlig tydeligt frem i Advices anbefalinger:

1. Fælles struktur og UX på bibliotekernes hjemmesider. Advice anbefaler, at bibliotekernes lokale hjemmesider i højere grad varierer på baggrund af indhold end funktionalitet og design. DDB finder, at der i dag eksisterer gode rammer for at sikre netop dette og vurderer derfor, at der i første omgang ikke er grund til at fokusere på dette i realiseringen af visionen.
2. Ensartet funktionalitet i DDB CMS og app'en Biblioteket. Advice anbefaler, at funktionaliteten på DDB CMS og app'en Biblioteket skal være den samme. App'en Biblioteket er dog stadig så ny, at DDB vi afvente erfaringerne fra implementeringen, førend der tages stilling til funktionalitetsstrategien for den.
3. Samarbejde med nye, troværdige indholdsleverandører om ikke-kommercielt indhold. Advice anbefaler, at der indgås samarbejder med nye indholdsleverandører med henblik på at udvide bibliotekets indhold/materialebestand. Dette nedprioriteres i realiseringen af visionen, da det vurderes, at bibliotekerne i stedet skal fokusere på at få bragt de eksisterende indholdselementer/materialer bedre i spil og dermed give brugeren den tilsigtede oplevelse af et relevant, inspirerende og sammenhængende tilbud.

PROJEKTER DET SAMMENHÆNGENDE BIBLIOTEK

SKITSER FOR DE 10 PROJEKTER I DET SAMMENHÆNGENDE BIBLIOTEK

Indholdsfortegnelse

Projekt A1: Øget produktion og national deling af lokalt skabt biblioteksindhold	9
Projekt B1: Start brugerrejsen på eksterne søgemaskiner.....	10
Projekt B2: Hjælp brugeren i søgeøjeblikket	12
Projekt B3: Søge i lokal eller national materialebestand?	14
Projekt B4: Visning af søgeresultatet	16
Projekt C1: Single sign-on.....	17
Projekt C2: Læs, lyt og se direkte	19
Projekt D1: Tværgående brugerprofil	21
Projekt D2: Mere data, bedre personaliseringsoplevelse.....	23
Projekt D3: Konsolidering og videreudvikling af personalisering.....	24

Skitse af projekt A1:

Øget produktion og national deling af lokalt skabt biblioteksindhold

Udfordring

Brugeren har en forventning om at møde den fysiske biblioteksformidleroplevelse i det digitale biblioteksrum: En oplevelse af, at biblioteket tilbyder perspektivering og åbner døre til både fordybelse i kendt stof og indgang til nye oplevelser.

Ét middel til at opnå det er ved at præsentere brugeren for lokalt skabt biblioteksindhold – anmeldelser, artikler mv. Men skal det opleves relevant for brugeren, skal indholdet ikke bare have en høj kvalitet og være relevant, der skal også være en kritisk og nuanceret bestand af artikler.

Løsning

Der skal satses på en øget produktion og national deling af lokalt skabt biblioteksindhold. Deling skal ske via servicen Biblioteksproduceret indhold (BPI). For at dette bliver attraktivt for bibliotekerne, skal der sættes fokus på at forbedre servicen, både teknisk og styringsmæssigt, ligesom der skal arbejdes med en kulturel implementering lokalt.

Projektets forventede leverance

Projektet leverer en redaktionelt og teknisk forbedret BPI-service samt promovning af BPI blandt bibliotekerne.

Primære delleverancer:

- Konsolidering af en national redaktion af BPI.
- Øget biblioteksanvendelse af BPI (f.eks. gennem kurser, temamøder for ledere mv.).
- Fælles forhandling af adgang til og brug af en billeddatabase.
- Teknik: Etablering af statistikmodul i BPI.
- Teknik: Forbedring af funktionalitet i BPI (f.eks. kanaler og kategorier/søgefunktion).

Som forudsætning for satsningen på BPI skal der gennemføres en undersøgelse, der viser brugernes anvendelse af og ønsker til BPI, sådan at der kan tages højde for dette i udformningen af BPI.

Aktuel status

BPI er en service under DDB. Den er designet til deling af artikler i DDB CMS, men kan også bruges af andre CMS-systemer via integration til BPI-webservicen. Der er ikke en direkte integration mellem BPI og app'en Biblioteket, men lokalt produceret indhold, der er gjort synligt på den lokale hjemmeside (f.eks. artikler hentet fra BPI), kan også gøres synligt i den lokale app-grænseflade.

DDB gav i 2017 320.000 kr. i projekttilskud til etablering af en national redaktion for BPI. Projektet skal dels højne bibliotekernes engagement i BPI, dels etablere en redaktion, som kan koordinere indholdsproduktion, og dels etablere en driftsmodel for samme redaktion.

Der er aktuelt ingen midler afsat til teknisk udvikling af BPI, men som en del af et tidligere BPI-projekt er der ved at blive udviklet mulighed for deling af kampagner i BPI (Kampagne PLUS). Desuden er der en back-log af tekniske udviklingsønsker til BPI.

Afhængigheder

Projektet har ikke væsentlige tekniske afhængigheder til andre projekter i Det sammenhængende bibliotek. Dog kan der være endnu ikke afdækkede afhængigheder til DDB CMS og app'en Biblioteket i forbindelse med teknisk udvikling af BPI (fx kanaler).

Risici og opmærksomhedspunkter

- Ikke tilstrækkelig opbakning i sektoren til at påtage sig tilstrækkeligt ejerskab over BPI til at drive en forankring, drift og udvikling stabilt.
- Ikke muligt lokalt at opnå den forandring i arbejdsprocesser, der skal til for at forankre BPI lokalt og derigennem sikre samarbejde om indholdsproduktion => lederne ser ikke stordriftsfordelene i BPI og standser opbakning.
- Lokal modstand mod at publicere andres arbejde.

Projektets forventede organisering

DDB indtager en koordinerende rolle ift. projekt.

Ledelse af projektets underprojekter forankres lokalt, enten via projektansøgninger eller frikøb. Der skal etableres en projektstyregruppe med deltagelse af relevante biblioteker og DDB. Der skal desuden være en tæt kontakt mellem DDB og projektet i den daglige ledelse, evt. ved en deltagelse af DDB i projektgruppen.

DDB varetager opgaven med forhandling af adgang til en fælles billeddatabase. Det sker i dialog med redaktionsgruppen i BPI og faggrupperne for formidling og indkøb, sådan at det sikres, at der bliver taget højde for de generelle formidlingsbehov og behovene i forbindelse med BPI specifikt.

Der etableres dialog med CB'erne om muligheden for at lade centralbibliotekerne afholde kurser i BPI (som en del af deres fokus på digital ledelse) og med BCF om at booste den lokale, ledelsesmæssige forankring af BPI.

Projektets forventede økonomi

Samlet set afsættes der en beløbsramme på **500.000 kr.** til projektet.

Der er i rammebeløbet ikke afsat midler til driften af tjenestens nationale redaktion og teknisk vedligehold.

DDB's forhandling af fælles billeddatabase sker inden for DDB's eksisterende budget. Som en del af den indledende afklaring af grundlaget for forhandlingerne skal finansieringen af licensen afklares: Skal det være en lokalt betalt licens, eller skal DDB finansiere via basispakken som en del af satsningen på national deling af lokalt skabt indhold?

Skitse af projekt B1: Start brugerrejsen på eksterne søgemaskiner

Udfordring

Når brugerne søger viden eller specifikke værker, sker det ofte med start i kendte søgemaskiner som Google. Det, som mest hyppigt fanger brugerens opmærksomhed, er de resultater, som præsenteres først og som opleves at have relevans.

Det varierer meget, hvor synligt folkebibliotekets tilbud er i et søgeresultat fra f.eks. Google, og hvilket lokalt folkebibliotek, der evt. er meget synligt. Viser et værk fra biblioteket i et søgeresultat, er det desuden forskelligt, hvad hittet viser brugeren hen til, dvs. hvilket værk og hvor i låneprocessen brugeren kommer hen på den lokale hjemmeside, hvis man følger resultatet fra Google-søgningen.

Løsning

Der skal arbejdes for at optimere de lokale biblioteker mod søgemaskiner som f.eks. Google (Search Engine Optimization, SEO), sådan at det lokale bibliotek kommer højere op i søgeresultatet. Desuden skal der arbejdes på at sikre en god brugeroplevelse i rejsen fra hittet i den eksterne søgemaskine til visningen i det lokale biblioteks hjemmeside.

Projektets forventede leverance

Projektet leverer en optimering af det lokale biblioteks materialebestand mod eksterne søgemaskiner og sikrer en god brugerrejse fra hit i ekstern søgemaskine til visning af resultat på bibliotekets lokale side.

Primære delleverancer:

- **Del A: SEO for de lokale biblioteker:**
 - Analyse, udført af SEO-eksperter, af hvordan det lokale biblioteks hjemmeside kan blive præsenteret højere i søgeresultater hos f.eks. Google (SEO). Som grundlag herfor skal der bl.a. være en kortlægning af hvornår, hvordan og hvor hyppigt, de lokale biblioteker i dag optræder i resultater fra søgemaskiner. Der kan tages afsæt i analysen af muligheder for SEO for bibliotek.dk fra januar 2017 (udført af DBC). Analysen skal munde ud i en række anbefalinger, herunder hvad der kan optimeres imod (titler, temaer, åbne søgninger mv.) med tilhørende økonomi og tid for realisering. Analysen skal også forholde sig til om der er værdi i SEO for det lokale bibliotek, om man hellere skal satse på en fælles landingpage, eller om der skal arbejdes med en helt tredje løsning for at få bibliotekets tilbud tydeligere frem i eksterne søgemaskiner.
 - Afhængig af analysens konklusioner implementeres de anbefalede initiativer.
- **Del B: Brugerejsen fra søgemaskinehit til visning i lokal hjemmeside:**
 - Kortlægning af den nuværende brugerejse fra søgemaskinehit til visning i den lokale hjemmeside, efterfulgt af en UX- vurdering af, hvordan rejsen bedst kan konstrueres, så brugeren oplever den tilstrækkelig bred og præcis. Rapporten skal give et tids- og økonomisk overslag på realiseringen af brugerejsen. Skal udføres af UX-eksperter.
 - Rapportens anbefalinger implementeres, afhængig af anbefalingerne i projektets del A.

Aktuel status

DDB arbejder aktuelt ikke med SEO eller med at gøre rejsen fra hit i søgemaskine til visning i lokal hjemmeside mere smidig for brugeren.

DBC gennemførte i forbindelse med Releaseplan 2016 en analyse af søgeoptimering med bibliotek.dk som landingpage. Rapporten fra arbejdet kan danne et godt bidrag til nærværende projekt.

Afhængigheder til andre projekter

Projektet har ikke væsentlige tekniske afhængigheder til andre projekter i Det sammenhængende bibliotek. Dog er det vigtigt, at arbejdet med at forbedre brugerens rejse fra hit i søgemaskinen til visning i den lokale hjemmeside koordineres med projekt B4 (Visning af søgeresultatet), da dette projekt netop har til formål at give brugeren en mere overskuelig, inspirerende og relevant visning af søgeresultater.

Risici og opmærksomhedspunkter

- Projektet baserer sig i stor udstrækning på resultaterne af endnu ikke udført analysearbejde. Derfor er såvel projektets samlede økonomi, tid og implementering af løsninger behæftet med betydelig usikkerhed.
- Bibliotekerne har på DDB's dialogmøder tilkendegivet, at optimering af den lokale hjemmeside bør have høj prioritet i realiseringen af visionen.
- Bibliotekerne har en stor interesse i at promovere lokalt indhold og lokal materialebestand, og derfor må der forventes modstand imod en SEO strategi der måtte leder bibliotekernes brugere fra søgemaskinerne til bibliotek.dk, en landingpage eller andre nationale bibliotekstjenester.

Projektets forventede organisering

Projektet forventes at blive drevet som frikøbsprojekt med en lokal medarbejder som projektleder indstationeret i DDB.

Projektets forventede økonomi

Samlet set afsættes der en beløbsramme på **500.000 kr.** til projektet. Midlerne skal bl.a. dække frikøb af lokal projektleder, analysearbejde og realisering samt arbejde med metadata og tilpasning af grundlæggende infrastruktur.

Realiseringen af del B har flere overlap til projekt B4 (Visning af søgeresultat) og vil derfor delvist blive finansieret i sammenhæng hermed.

Skitse for projekt B2:

Hjælp brugeren i søgeøjeblikket (fase 1 og 2)

Udfordring

Brugerne forventer den samme gode søgeoplevelse i bibliotekets app og hjemmeside, som deres foretrukne søgemaskiner giver dem. Det indebærer hjælp til at gennemføre en søgning, der giver et tilfredsstillende resultat i forhold til, hvad man som bruger var på udkig efter.

Desværre tilbyder DDB CMS i dag ikke en tilsvarende søgeoplevelse. Som bruger skal man formulere sig korrekt (men ikke alt for præcist) for at få et tilfredsstillende søgeresultat, og man ikke får hjælp til at komme videre, hvis resultatet ikke er tilfredsstillende. Mens søgefunktionaliteten i app'en Biblioteket på flere områder er bedre, er der også her brug for at hjælpe brugeren endnu mere i søgeøjeblikket.

Løsning

Der skal udvikles og implementeres funktioner til DDB CMS og app'en Biblioteket, der gør, at man som bruger med et ikke veldefineret informationsbehov nemt og intuitivt og med så få klik som muligt kan formulere sin søgning med aktiv hjælp fra systemet, så man får et tilfredsstillende søgeresultat.

Desuden skal der udvikles og implementeres funktioner, der sikrer, at brugeren får inspiration til nye og relevante søgemuligheder, sådan at brugeren ikke ender i en dead-end – f.eks. når en søgning resulterer i få hits.

Projektets forventede leverance

I denne fase af projektet leveres forbedret hjælp til brugeren i søgesituationen i DDB CMS og app'en Biblioteket, dvs. før og efter der klikkes på "søg". Senere faser af samme indsatsområde kan med fordel se på forbedring af andre hjælpemuligheder som fx facetter.

Primære delleverancer:

- **Fase 1:** Analyse af UX, der skal danne udgangspunkt for det videre udviklingsarbejde.
- **Fase 2:**
 - **Del A:** Udvikling og implementering i DDB CMS og app'en Biblioteket af brugervenlige funktioner, der giver hjælp til søgning i selve søgeøjeblikket, f.eks. stavehjælp eller anbefaling af materialer mens der søges.
 - **Del B:** Udvikling og implementering i DDB CMS og app'en Biblioteket af brugervenlige funktioner, som hjælper brugeren videre efter en søgning, der ikke giver et tilfredsstillende resultat.

Aktuel status

DDB har under overskriften "DDB Søg" siden 2017 haft fokus på bl.a. at forbedre hjælp til brugeren i søgeøjeblikket. Projektet har frem mod nu resulteret i en række analyser af brugsbehov på området og skitser til mulige løsninger, hvoraf enkelte er blevet implementeret i bibliotek.dk til afprøvning.

Status "Hjælp før du søger"

App: Brugeren hjælpes i dag i søgeøjeblikket ift. at skelne mellem emner og komme med anbefalinger til søgetermer (begreber, forfattere, titler mv.).

DDB CMS: Brugeren hjælpes i dag i søgeøjeblikket med autofuldførelse af søgningen med forslag til titel- eller forfattersøgning, men svartiderne er langsomme og funktionen indeholder ikke ift. f.eks. stavekontrol eller skelnen mellem emner (f.eks. temaer, forfattere, titler), mens der søges. Der er en række projekter i gang, som kan forbedre dette:

- Ny Suggestion (ortografi-) service på vej fra DBC, kan måske afløse "Mente du"-projektet fra Ballerup Bibliotekerne.
- Projektet Søgeprofil PLUS.
- Prototype "Google Syntax" på at anvende Googles "søgekommandoer" i brugergrænseflade, som så oversættes til CQL i brønd-søgning.
- Projekt "Vi ved, hvad du vil have" v. Randers Bibliotek er en manuel, statistikbaseret løsning som erstatter populære søgninger med avancerede kombinatoriske søgninger som giver mere relevante søgeresultater.

Status "Hjælp efter klik på søgeknap"

Hverken i DDB CMS eller app'en Biblioteket oplever brugeren i dag at blive hjulpet til en ny søgning, hvis man er blevet unødigt begrænset af sin søgning. Hvis man får et tomt søgeresultat får man blot et link til bibliotek.dk som eneste hjælp.

Der er projekter i gang, som kan afhjælpe dette:

- Projekt "Søg på fremmedsprog", "Mente-du", "Maskinoversatte forslag", "Guldknappen" v. Ballerup Biblioteker.
- Projekt "Søgning på tværs" bruger Universal search til at søge i online ressourcer og skaber sekundært søgeresultat fra det der kommer fra Brønden.

Afhængigheder

Afprøvninger i forbindelse med søgning i lokal eller national materialebestand (projekt B3) skal ses i sammenhæng med og kan få indflydelse på nærværende projekt. Projektet kan desuden med fordel ses i tæt sammenhæng med projekter i relation til fokusområdet "Troværdig personalisering" (projekt D1-3).

Risici og opmærksomhedspunkter

- Løsningsforslag er teknisk meget komplekst/umulige at gennemføre.
- Modstand i ændringerne v. bibliotekerne.
- Arbejdspres hos leverandøren forsinker projektet.
- Afhængigheder til ændringer i den nationale infrastruktur kan forsinke implementeringen af løsningerne.
- Pres på nye releases i DDB CMS kan forsinke udrulningen af løsningerne.
- Manglende stillingtagen til og koordination af udformning af søgehjælp i DDB CMS og app'en Biblioteket.

Projektets forventede organisering

Projektet drives af DDB, med tilkøb af konsulentbistand inden for både UX, design og teknisk udvikling. Flere af løsningerne udvikles af lokale projektledere som pulje- og frikøbsprojekter. DDB skal derfor have den overordnede projektledelse, som ikke bare koordinere initiativer og sikrer genbrug på tværs, og at der ikke sker dobbeltudvikling, men også har ansvaret og muligheden for at prioritere mellem projekternes fremdrift og implementering.

Der nedsættes et brugerpanel bestående af brugere og biblioteker, og biblioteker involveres i test af løsningerne.

Projektets forventede økonomi

Foruden de midler, der er tildelt igangværende pulje- og frikøbsprojekter inden for området, afsættes der en ramme på **650.000 kr.** til projektet. Midlerne forventes anvendt til bl.a. udvikling (UX og teknik), afprøvning og tilretning af løsninger, nødvendig tilpasning af national infrastruktur, brugerpanel, samt optimering af løsninger mod specifik grænseflade (DDB CMS og app'en Biblioteket).

Skitse for projekt B3:

Søge i lokal eller national materialebestand?

Udfordring

Flere brugere ved ikke, at søgning i det lokale biblioteks brugergrænseflader ikke nødvendigvis er en søgning i folkebibliotekernes samlede materialebestand. De brugere, som ved, at man ikke får det samlede overblik ét sted, kan få en besværlig og tidskrævende rejse mod materialet, som i sidste ende giver brugeren opfattelsen af, at informationsbehovet ikke kan opfyldes og få denne til at opgive at nå målet med at opsøge viden på biblioteket.

Løsning

Der skal udarbejdes et grundlag for at tage stilling til biblioteks- og brugerværdien af at give brugerne bedre mulighed for lokalt at søge ned i den nationale materialebestand, og hvordan dette i givet fald mest hensigtsmæssigt kan udformes. På den baggrund kan der evt. gennemføres konkrete realiseringsprojekter.

Projektets forventede leverance

Projektet her er første fase af et evt. flerfaset projekt. I denne fase leveres et beslutningsoplæg bestående af scenarier baseret på bl.a. statistik og pilotprojekter.

Primære delleverancer:

- **Fase 1:** Etablering af et datagrundlag via afprøvninger, som kan give overblik over de tekniske og praktiske muligheder og udfordringer ved at give brugeren lettere adgang til den samlede nationale materialebestand via søgninger i DDB CMS eller app'en Biblioteket samt et indblik i økonomien og de politiske udfordringer, der er forbundet hermed. Det skal ske ved dels at indsamle eksisterende viden, og dels under kontrollerede forhold afprøve forskellige mulige fremgangsmåder. I denne fase skal der desuden ske en afklaring af håndtering af de lokalt indkøbte digitale materialer i en lokal søgning i den nationale materialesamling. Afprøvningerne skal tilvejebringe viden om brugernes behov og adfærdsmønstre: Hvordan reagerer de på de forskellige løsningsforslag? Desuden skal der opstilles forskellige nuancerede og bredt tænkende scenarier med økonomiske estimater. Samlet set skal informationerne føre til en ledelsesbeslutning om udbredelse af lokal søgning i den nationale materialebestand.
- **En evt. fase 2** vil indebære udrulning af fælles løsninger til app'en Biblioteket og/eller DDB CMS (som default eller lokalt tilvalg).

Aktuel status

I dag søger brugeren på den lokale hjemmeside/app'en Biblioteket i den lokale materialesamling. Enkelte biblioteker viser på hjemmesiden brugeren, at der findes en større materialebestand, f.eks. ved at henvise til bibliotek.dk nederst i søgeresultatet ved 0-hitsøgninger, altså hvor der ikke er noget søgeresultat. Ballerup Bibliotekerne arbejder med et projekt, der skal vise hits fra bibliotek.dk i søgeresultatet.

Der er i dag en fast pris for kørsel af interurbane lån (baseret på indbyggertal og antal kørsler pr uge). Dertil skal lægges udgifter til den lokale håndtering af interurbane ind- og udlån.

Fysiske materialer er en del af den nationale materialebestand, dog undtaget eksemplarer, der ikke kan hjemlånes. Digitale materialer er underlagt de licensbetingelser, som forhandles for hvert produkt, hvorfor nogle materialer kun kan benyttes af lokale brugere, mens andre er nationalt tilgængelige.

Afhængigheder til andre projekter

I projektets fase 1 er der ikke væsentlige tekniske afhængigheder til andre projekter i Det sammenhængende bibliotek. I projektets fase 2 kan der være afhængigheder ift.:

- Etableringen af tværgående brugerprofil (D1): Hvad vil man gerne søge i (digitalt og fysisk), hvis man er oprettet som bruger til flere biblioteker?
- Optimering mod søgemaskiner (SEO) (B1): Hvilken relevans har det at optimere lokalt, hvis man lokalt kan søge alle materialer frem? (B1)
- Hvordan søgeresultatet vises (rankering af hhv. lokale og nationale materialer).
- Visning af søgeresultatet (B4)
- Lokalt produceret indhold (A1): Hvad skal være tilgængeligt via brønden, hvis al materiale kan søges frem lokalt?

Risici og opmærksomhedspunkter

- Håndteringen af de digitale materialer, som er lokalt indkøbt, er ikke afklaret.
- Svært at nå til enighed blandt bibliotekerne (og politikerne) om en ensartet løsning.

- Projektets løsninger afhænger af resultaterne af afprøvningerne. Derfor er projektets samlede økonomi, tid og leverance usikker.
- Potentielt implementering i en række forskellige andre projekter og eksisterende produkter med egne leverandører og budgetter.

Projektets forventede organisering

Fase 1 af projektet kan deles op i en række delprojekter, som med fordel kan drives lokalt og evt. af forskellige parter. Det overordnede projektansvar ligger i DDB, som sikrer fremdrift og tværgående koordination. DDB sikrer, at der tages stilling til forskellige typer materialer (f.eks. fysiske/digitale) og platforme (DDB CMS/app'en Biblioteket).

Der skal etableres en styregruppe for projektet med repræsentation af både lokale folkebiblioteker og FFU-biblioteker, sådan at fase 1 kan tilvejebringe et solidt grundlag for en ledelsesmæssig beslutning om næste skridt i projektet, dvs. evt. at åbne (mere/helt) op for søgning i den nationale materialesamling lokalt.

Udformningen af projektets fase 2 afhænger af resultatet af fase 1.

Projektets forventede økonomi

Der afsættes en ramme på **500.000 kr.** til projektet som helhed. Midlerne skal bl.a. anvendes til analyse, kortlægning og afprøvninger i DDB CMS og app'en Biblioteket samt evt. implementering af løsninger (såfremt det bliver besluttet, at fase 2 af projektet skal realiseres). Dog vil det i den forbindelse være nødvendigt at revidere økonomien til en implementeringsfase.

Skitse af projekt B4: **Visning af søgeresultatet**

Udfordring

Søgeresultatet er brugerens primære vej ind i bibliotekets samling. Men i dag vises søgeresultatet i DDB CMS som en lang listevision, der kan være uoverskuelig og ulogisk for brugeren og dermed virke demotiverende snarere end inspirerende for brugeren. I app'en Biblioteket er visningsstrukturen mere overskuelig (bygget op efter materialetyper), men inspirationselementet og den logiske sammenhæng til søgningen, og hvorfor materialer hænger sammen indbyrdes er også manglende her.

Løsning

Der skal udvikles en ny visning af søgeresultat i både DDB CMS og app'en Biblioteket, som formår at vise brugeren resultatet på en måde, der er både logisk og overskuelig samtidig med, at den opleves relevant og inspirerende. I den sammenhæng skal der lægges vægt på at udvikle et præsentationsformat, der underbygger et øget og bredere udlån af bibliotekets samling (både af titler og indholdstyper, særligt de digitale materialer).

Projektets forventede leverance

Gentænkning i UX og design af visning af søgeresultat samt teknisk udvikling og implementering af denne, tilpasset intentionerne med hhv. DDB CMS og app'en Biblioteket.

Aktuel status

I regi af projekt "DDB Søg" arbejdes der med at gentænke præsentation af søgeresultatet i DDB CMS grænseflade.

Afhængigheder

Projektet skal tænkes i sammenhæng med en række af projekterne i Det sammenhængende bibliotek, herunder:

- Lokalt skabt indhold (A1): Ift. præsentationen af det lokalt skabte indhold.
- Start brugerrejsen i eksterne søgemaskiner (B1): Ift. hvad der møder brugeren, når de lander i den lokale grænseflade fra en ekstern søgemaskine.
- Søgehjælp og afprøvning af søgerum (B3 og B4): Hvordan vises resultaterne?
- Konsolidering og videreudvikling af personaliseringsfunktioner (D3): Hvilke behov rejser det til visning af søgeresultatet?

Desuden er det vigtigt for projektet, at der kommer digitale forsider på alle materialer/alt indhold. Endelig skal man i forbindelse med projektet være opmærksomt på, hvordan RDA kan påvirke visning af søgeresultater.

Risici og opmærksomhedspunkter

- Det kan give udfordringer at tage højde for de mange afhængigheder – og samtidig sikre leverance.
- Modstand i sektoren mod et nyt design.
- Designmæssige begrænsninger pga. performanceproblemer.
- Forskellige behov til DDB CMS og app'en Biblioteket gør det svært at gennemføre projektet som ét projekt.
- Arbejdspres hos nøgleleverandører kan forsinke projektet.

Projektets forventede organisering

Projektledelsen forankres i DDB.

Der lægges vægt på et tæt samarbejde med brugere og biblioteket, hvorfor der nedsættes både en referencegruppe (biblioteket) og et brugerpanel.

Projektets forventede økonomi

Der afsættes en ramme på **700.000 kr.** til projektet. Midlerne forventes anvendt til bl.a. konsulentbistand til udvikling (UX, design, implementering på begge platforme), brugerpanel samt nødvendig tilpasning af infrastrukturen.

Skitse af projekt C1:

Single sign-on

Udfordring

Brugerne er vant til at bevæge sig frit mellem forskellige digitale tilbud fra den samme organisation/leverandør. At blive mødt af forskellige login-typer og at skulle logge på flere gange med samme eller nye login-oplysninger for at

benytte beslægtede tjenester er besværligt for brugeren, skaber en dårlig brugeroplevelse og er med til at begrænse brugen af bibliotekernes digitale tjenester¹.

Løsning

En fælles login-funktion samt muligheden for Single sign-on mellem bibliotekernes digitale tilbud, eller – hvor dette ikke er muligt – oplevet sømløs adgang.

Projektets forventede leverancer

Projektet leverer udvikling og implementering af Single sign-on mellem bibliotek.dk, DDB CMS, eReolen og Filmstriben, som minimum for web-løsninger, og så vidt muligt også for apps.

Primære delleverancer:

- Design til ny fælles login-funktion samt efterfølgende implementering i de primære tjenester: bibliotek.dk, DDB CMS, eReolen og filmstriben.
- Opkobling til Adgangsplatformen for de nævnte tjenester, så Single sign-on er muligt.
- Guide til opdaterede brugerrejser, når Single sign-on er implementeret (f.eks. for log ud-flowet mm.).
- Vejledning samt support til de tjenester, som skal kobles op.
- Sikre, at der sker en afklaring og efterfølgende etablering af Single sign-on eller oplevet Single sign-on til øvrige tjenester og digitale services (f.eks. RB Digital og Litteratursiden).

Derudover skal projektet:

- Fastlægge governancestruktur for adgangsplatformen og vedligehold af Single sign-on
- Afklare økonomiske forhold vedr. etablering af Single sign-on på tværs af tjenester, dvs. hvem betaler hvad.
- Sikre de juridiske rammer er overholdt ift. Single sign-on, f.eks. vedr. GDPR.
- Sikre at der fortsat kan trækkes den nødvendige statistik fra f.eks. eReolen.

Aktuel status

En app tilbyder naturligt oplevelsen af Single sign-on, da enheden gemmer dine oplysninger, så du forbliver logget ind. Dog er der ikke Single sign-on *mellem* apps. På web er der ingen bibliotekstjenester, som endnu er bundet sammen, så du forbliver logget ind ved skift fra én tjeneste til en ny.

Adgangsplatformen blev etableret i 2017. Som en del af projektet undersøges det i hvilket omfang, der er behov for videreudvikling f.eks. i forhold til statistikmuligheder.

Bibliotek.dk blev tilsluttet adgangsplatformen i januar 2018. eReolen og DDB CMS forventes at blive tilsluttet adgangsplatformen Q3 2018 (som en del af Udviklingsplan 2018).

Der udestår vigtige afklaringer vedr. brugeroplevelsen og de bagvedliggende tekniske muligheder for at kunne sikre den mest smidige oplevelse med single sign-on.

Der er ikke indledt samarbejde med Filmstriben eller øvrige tjenester og services vedr. tilslutning til Adgangsplatformen og Single sign-on.

Afhængigheder

Kan med fordel tænkes sammen med Læs, lyt og se direkte (C2), etablering af brugerprofil (D1) samt de øvrige personaliseringsprojekter (D2 og 3).

¹I "Digitale Biblioteksstrategier" (Tænk tanken Fremtidens Biblioteker, 2017: 75), svarer 13 % af de adspurgte borgere, at "Omstændelig adgang/log-in mm" er en af de mest afgørende begrænsninger for brug af digitale Bibliotekstilbud.

Desuden afhængigheder til alle de produkter, som servicen skal koble sammen.

Risici og opmærksomhedspunkter

- Mangel på sammenhæng mellem de enkelte opkoblingsprojekter kan skabe uklar prioritering, uhensigtsmæssige tekniske løsninger og en svag løsning.
- Mangelfuld dokumentation og vejledninger kan udfordre de enkelte opkoblingsprojekter.
- Mangelfuld teknisk support kan medføre at leverandørerne, som skal koble op, ikke får tilstrækkelig hjælp til deres opkobling.
- Politisk, juridisk og teknisk sammenhæng til projekt "Fælles brugerprofil" kan skabe forsinkelser.
- Uenighed om og/eller tekniske udfordringer vedr. valg af loginmuligheder (fx UNI-login) kan forsinke (dele af) projektet.
- Uklarhed om mulighederne for at etablere (oplevet) single sign-on til tilkøbte services som RB Digital.
- Modstand fra brugerne mod den valgte løsning.

Projektets forventede organisering

Der er etableret et samlet Single sign-on-projekt i DDB, hvor der skelnes mellem udvikling og drift. Der er behov for en tværgående projektstyringsgruppe, som træffer beslutning om de politiske og tekniske spørgsmål i projektet.

De relevante tjenester skal inddrages i den tekniske og den UX-mæssige løsning.

DBC er primært leverandør på infrastrukturen, mens der skal afklares leverancer vedr. UX og design.

Projektets forventede økonomi

Der er afsat **700.000 kr.** til projektet. Midlerne forventes bl.a. brug til et UX-oplæg (som indeholder oplæg til design for den fælles loginløsning samt anbefalinger til brugerflows mellem tjenesterne, når Single sign-on er muligt), etablering af den tekniske udvikling af den ønskede løsning samt drift af adgangsplatformen 2018-2020.

Det skal afklares, hvordan tilslutningen af de enkelte tjenester skal finansieres.

Skitse af projekt C2:

Læs, lyt og se direkte

Udfordring

Som bruger har man en forventning om, at folkebiblioteket hænger sammen digitalt. Derfor virker det forstyrrende og hæmmende for brugerens oplevelse, at digitale materialer (e-bøger, film, netlydbøger mv.) ikke afspilles direkte i den grænseflade (bibliotekets hjemmeside eller app'en Biblioteket), brugeren finder materialet i.

Løsning

At læse/lytte/se digitale materialer skal være så enkelt og umiddelbart som muligt – dvs. med så få klik, log-ins og grænsefladeskift som muligt. Derfor skal der etableres direkte visning af et valgt materiale i den grænseflade, brugeren befinder sig i. Hvor en direkte visning i den aktive grænseflade ikke er mulig, skal brugeren opleve "rejsen" over mod den eksterne tjeneste, som materialet vises i, så sømløs som muligt hen mod den eksterne tjeneste.

Projektets forventede leverance

Projektet leverer udvikling og implementering af (oplevelt) læs, lyt og se direkte i brugerens aktuelle grænseflade (dvs. app'en Biblioteket eller DDB CMS).

Delleverancer/faseopdeling af hvilke produkter, der vil være i fokus hvornår:

- **Fase 1:** e-bøger, netlydbøger, digitale film.
- **Fase 2:** Tekstlicenser (magasiner, opslagsværker mv.).

For begge faser gælder følgende leverancer:

- Afklaring af juridiske og samarbejds-mæssige rettighedsforhold ift. direkte visning af materialerne med rettighedshavere og evt. nettjenester.
- Udarbejde UX-løsning og design, som fremmer den gode brugeroplevelse ved direkte visning.
- Teknisk udvikling og implementering af visningskomponenter til DDB CMS og app'en Biblioteket til direkte afspilning i grænsefladen. Det skal tilstræbes, at der udvikles visningskomponenter, som kan bruges så bredt som muligt. Dette vil også bevirke, at der vil være gode muligheder for at genbruge visningskomponenterne på andre bibliotekstjenester f.eks. bibliotek.dk og Litteratursiden.

Aktuel status

I DDB CMS og app'en Biblioteket kan man i dag ikke afspille digitale materialer direkte – i stedet bliver man viderestillet til 3.part, f.eks. eReolen eller Filmstriben. Det gælder dog ikke for enkelte digitale licenser, som i dag kan benyttes direkte i DDB CMS brugergrænseflade (f.eks. Infomedia).

Afhængigheder

Der er sammenfald mellem arbejdet med udvikling af Single sign-on (C1) og udvikling af Læs, lyt og se direkte (nærværende projekt). De to projekter kan derfor med fordel tænkes sammen, så de tekniske løsninger bliver så simple som muligt og brugervenligheden så høj som muligt.

Risici og opmærksomhedspunkter

- Der kan være rettighedsmæssige forhold, som kan udgøre en barriere ift. direkte visning.
- UX: Den valgte løsning skal tage højde for, at brugeren skal have mulighed for "prøvevisninger" (som f.eks. på eReolen eller Filmstriben i dag) inden den egentlige visning.
- Det skal afklares, om de respektive tjenester – særligt Filmstriben – ønsker at indgå et samarbejde om direkte visning.
- Det er vigtigt at sikre, at udvikling af players til app'en Biblioteket så vidt muligt bygges, så de kan genbruges i DDB CMS og omvendt.

Projektets forventede organisering

Projektet struktureres som et projekt med en central projektledelse i DDB og delprojekter for de enkelte materialetypeprojekter.

Delprojekterne drives af product owners, som med fordel kan være frikøbte biblioteksmedarbejdere (f.eks. fra eReolen eller et lokalt bibliotek).

Projektets forventede økonomi

Der er afsat en ramme på i alt **800.000 kr.** til projektet. Midlerne anvendes bl.a. til teknisk udviklingen af player/visningsfunktioner i DDB CMS og app'en Biblioteket samt evt. nødvendig justering i tilslutningsnitflader hos leverandørerne. Kan der ikke etableres direkte visning, f.eks. af rettighedsmæssige årsager, bruges midlerne til teknisk etableringen af en sømløs oplevelse for brugeren. Midlerne anvendes desuden til afklaring og udvikling

af et design, der optimerer brugeroplevelsen i forbindelse med Læs, lyt og se direkte i DDB CMS og app'en Biblioteket.

Skitse af projekt D1: Tværgående brugerprofil

Udfordring

Brugerne antager, at folkebiblioteket er ét samlet tilbud fra det offentlige. Derfor forventer brugeren, at der er en sømløs sammenhæng mellem de forskellige digitale deltilbud fra biblioteket, sådan at éns personlige brugerprofil går på tværs af løsningerne, med andre ord: At brugeren er i centrum for en sammenhængende oplevelse på tværs af de digitale platforme, sådan at personaliseringsmuligheder og personlige oplysninger følger brugeren.

Løsning

Brugeren skal kun have én aggregeret brugerprofil, der går på tværs af bibliotekets digitale tjenester. Profilen skal samle data om brugerne fra de forskellige platforme, samtidig med at det gøres muligt for brugeren at vælge, hvilke informationer, der skal indgå i personaliserede anbefalinger på et givent tidspunkt og et givent site.

Formålet er at give brugeren en mere sammenhængende og personaliseret digital biblioteksoplevelse, fordi oplysningerne følger brugeren, og fordi der opstår et bedre grundlag for at tilbyde brugeren målrettede anbefalinger.

Projektets forventede leverance

Projektet leverer udvikling og implementering af en brugerprofil på tværs af bibliotekernes digitale tjenester.

Delleverancer:

- Brugerprofilen viser som minimum:
 - Brugerens persondata.
 - Tilsagn om opbevaring og brug af personlige data.
 - Interesseprofiler som f. eks. Universitetsstuderende, Familiefar, Sci-fi nörd osv.
 - Tværgående status på lånte materialer (så vidt muligt med direkte visning (projekt C2).
 - Reservationer (på tværs).
 - Beskeder fra biblioteket/tjenesterne.
 - Lånehistorik.
 - Lister og øvrige aktiviteter.
- Desuden udvikles der i relation til brugerprofilen integration til en fælles personaliseringsmotor (Recommender webservicen), sådan at brugerens samlede data er til rådighed for personaliserede forslag og anbefalinger.

Den tværgående brugerprofil implementeres i etaper med følgende prioritering:

- A. DDB CMS og app'en Biblioteket.
- B. Bibliotek.dk, eReolen, Filmstriben, Litteratursiden.
- C. Biblo (og hvilke digitale licenser?).

For at kunne levere ovenstående skal projektet have fokus på:

- GDPR.

- Brugervenlighed/design af løsningen.
- Etablere konsensus mellem de implicerede tjenester om funktionalitet i en fælles brugerprofil.
- Integrationsflowet imellem Openplatform, Recommender og Brugerprofilen.

Endelig er det vigtigt, at der i den færdige løsning er taget højde for at relevante data fra brugerprofilerne kan opsamles og anvendes til beslutningsstøttestatistik for bibliotekerne.

Aktuel status

Som en del af udviklingsplan 2018 har DDB og DBC indledt en beskrivelse af, hvordan man teknisk vil kunne etablere en tværgående brugerprofil.

Nettjenesterne har tidligere udtrykt stor opbakning til etablering af en tværgående brugerprofil.

Afhængigheder

Projektet er afhængigt af etableringen af Single sign-on (C1).

Projektet kan realiseres uden, men vil blive optimeret ved en koordination med projekt C2 (Læs, lyt og se direkte), sådan at materialer, der vises som lånt i en brugerprofil, kan tilgås direkte fra brugerprofilen.

Projektet opnår sit fulde potentiale via samspillet med D2 og D3, hvorfor der bør ske en sammentænkning, fasetænkning og koordinering mellem projekterne.

Projektet kan bringes i spil i relationen mellem DDB CMS og app'en Biblioteket, men opnår først markant værdi, hvis tjenester som eReolen, Filmstriben og Litteratursiden inkluderes i projektet.

Risici og opmærksomhedspunkter

- Ikke muligt at opnå enighed på tværs af tjenesterne, dels om hvad der skal vises i en brugerprofil, dels hvilke muligheder der skal være for at fravælge det tværgående og/eller personaliseringsmulighederne.
- Etableringen af en tværgående brugerprofil skal overholde GDPR. Der kan være en udfordring i at sikre den gennemsigtighed, som kræves.
- Valg af platform og teknisk leverandør kan forsinke projektet.
- Forsinkelser i projekt C1 og C2 kan føre til forsinkelser i projektet.
- DR er i gang med en større satsning på personalisering. Skal bibliotekerne samarbejde med DR om det?

Projektets forventede organisering

Projektet forankres med projektledelse i DDB, så der sikres en tværgående koordinering og tæt samarbejde om infrastrukturen. Der skal etableres en projektstyringsgruppe med biblioteksrepræsentanter (udviklingschefniveau), der primært har til formål at bære de strategiske valg til beslutning.

Tjenesterne fra fase 3 og til dels fase 4 involveres tidligt i en afklaringsproces, sådan at det sikres, at den udviklede løsning kan imødekomme behov fra de respektive tjenester. Løbende brugertest er centralt i projektet.

Projektets forventede økonomi

Der afsættes en ramme på **1,4 mio. kr.** til projektet. Midlerne bruges til den tekniske udvikling af brugerprofilen/platform, udvikling af UX og designløsning samt implementering i DDB CMS og app'en Biblioteket samt migrering af eksisterende brugerdata til den tværgående profil. I den tekniske udvikling sikrer DDB desuden integrationsflowet mellem Openplatform, Recommender og Brugerprofilen.

Nettjenesternes udgifter ift. implementering af den tværgående brugerprofil skal afklares.

Skitse af projekt D2:

Mere data, bedre personaliseringsoplevelse

Udfordring

For at personalisering giver brugeren merværdi, skal anbefalingerne både være relevante og inspirerende, ligesom de skal skifte hyppigt og følge med brugeren rundt i bibliotekstilbuddet. For at det kan lade sig gøre, er det nødvendigt med en kritisk masse af brugerdata.

Løsning

Der skal i projektet her arbejdes med to veje ind i at løse problemstillingen:

- For det første skal der arbejdes for at få flere brugere til at give accept af brug af deres data, dvs. tilslutte sig personaliseringsløsningen.
- For det andet skal der arbejdes for at styrke data fra personaliseringsløsningerne ved at supplere med andre relevante data om biblioteksbrugere.

Projektets forventede leverancer

Projektet leverer kampagne(r) mod brugere og medarbejdere ift. at øge brugen af personalisering samt en løsning, som sikrer data om brugeradfærd beriges med bredere brugerdata og derigennem giver et bedre indblik i brugerens præferencer.

Projektets leverancer inddeles i tråd med de to veje ind i løsningen

- **Del A:**
 - Udvikling og implementering af nudgingfunktioner i DDB CMS og app'en Biblioteket ift. at få brugerne til at gøre brug af personaliseringsfunktionerne.
 - Kampagne i det fysiske rum for at bruge personaliseringsfunktionerne.
 - Træning af medarbejderne i hvad personalisering er, hvad det kan og hvordan de kan bidrage.
- **Del B:**
 - Træffe valg om opsamling og brug af anonyme, segmenterede data.
 - Etablere en løsning, så data fra andre troværdige og relevante kilder kan berige de eksisterende data (f.eks. kilder fra Bibi).

GDPR vil være centralt for denne del af projektet.

Aktuel status

DDB CMS har som en del af personaliseringsfunktionerne en interaktionsboks, der vises for brugerne med jævne mellemrum, enten med spørgsmål/henvisninger som er indbygget eller som bibliotekspersonalet opretter efter behov.

App'en Biblioteket har flere push-funktioner indbygget. Dog skal det afdækkes, om de kan indgå i et optimalt flow ift. en nudgingkampagne overfor brugerne.

Afhængigheder

For at det giver mening at arbejde målrettet med en oplysningskampagne, der er målrettet bibliotekspersonalet og nudging af brugerne, skal basisfunktionalitet i den eksisterende personaliseringsløsning være på plads, ligesom

personaliseringen skal være implementeret i app'en Biblioteket. Projektet er dermed afhængigt af delleverancer i projekt D3 (konsolidering og udvikling af personalisering).

Desuden har det formentlig betydning for projektets del B, hvordan en tværgående brugerprofil kommer til at indsamle og stille data til rådighed (projekt D1).

Risici og opmærksomhedspunkter

- Forsinkelser i projekt D1 og D3 kan forsinke projektet.
- Uforudset kompleksitet i projektets del B kan sinke projektet.

Projektets forventede organisering

Projektet initieres og ledes i DDB. Arbejdet med de forskellige delprojekter involverer relevante personer, f.eks. formidlingsfagfolk i forbindelse med kampagne overfor brugerne og nudgingfunktioner, DDB CMS- og app-fagfolk i forbindelse med udvikling af nudgingfunktioner samt centralbibliotekerne i forbindelse med træning af medarbejderne.

I forbindelse med arbejdet med data benyttes det etablerede statistiknetværk i regi af BIBI.

En tværgående funktion i DDB sikrer koordination af de forskellige projekter. Der etableres ikke en projektstyregruppe, men strategisk vigtige valg vedr. f.eks. statistiske løsninger eskaleres til koordinationsgruppen.

Projektets forventede økonomi

Projektet har en samlet økonomisk ramme på **500.000 kr.** Midlerne forventes brugt til bl.a.:

- Projektets del A: UX-analyse, design og udvikling af nudgingfunktioner til DDB CMS samt app'en Biblioteket samt implementering i de to systemer. Design og print vedr. kampagne i det fysiske rum. Der afsættes ingen ekstra ressourcer til træning af medarbejderne (DDB og centralbibliotekerne finansierer selv medarbejdertimer, deltagerne betaler et mindre beløb for forplejning på træningskurser).
- Projektets del B: Afdække mulighederne for at kombinere personlige data med segmenterede data samt arbejdet med at kombinere personlige data med anonymiserede og/eller segmenterede data.

Skitse af projekt D3:

Konsolidering og videreudvikling af personalisering

Udfordring

Det kan være svært for brugeren at dykke ned i bibliotekets samlinger og finde materiale, der på en gang opleves som relevant og inspirerende. De eksisterende personaliseringsfunktioner, som giver brugeren målrettede anbefalinger baseret på viden om brugeren, er på nuværende tidspunkt kun implementeret i DDB CMS. Deres effekt er dog begrænset, fordi der mangler komponenter i datagrundlaget for at kunne give en god brugeroplevelse.

Løsning

Med en målsætning om at personaliserede anbefalinger fremover skal være en væsentlig indgang for brugeren i bibliotekets samling, skal bibliotekets digitale personaliseringsfunktioner forbedres og udvikles, så de er en

væsentlig faktor i at give brugeren en relevant og inspirerende biblioteksoplevelse. Det omfatter dels en konsolidering af de personaliseringsfunktioner og brugerskabte data, som allerede ligger i infrastrukturen, dels en videreudvikling af disse og en udvikling af helt nye funktioner, som kan understøtte det eksisterende set-up.

Projektets forventede leverancer

Projektet leverer en stabil, velfungerende og inspirerende personaliseringsoplevelse for brugerne:

Primære dellerleverancer:

- **Fase 1:**
 - Implementering af udvalgte eksisterende personaliseringsfunktioner i app'en Biblioteket, som minimum anbefalinger fra biblioteket, huskelister og lånehistorik.
 - En konsolidering af eksisterende brugerskabte data og personaliseringsfunktioner (f.eks. flytte personaliseringsmotor fra Drupal til en recommender service, så hastigheden/performance øges og tilvejebringe nødvendig lånedata fra FBS).
 - Ledelsesmæssig afklaring af fremgangsmåde for retning på bibliotekernes personaliseringsløsninger.
- **Fase 2:**
 - Videreudvikling af eksisterende personaliseringsfunktioner, f.eks. nuancering af ratingfunktioner, UX ift. at gå fra huskeliste til lån af materiale.
 - Udvikling af personalisering som eksplorativ søgning, særligt med fokus på børn og unge (f.eks. bygge videre på erfaringerne fra Læsekompasset).
 - Opsamling af relevante data og anvendelse af "klik" i brugerrejsen.

Grundlæggende for arbejdet med personaliseringsløsningerne er, at GDPR skal være overholdt, at UX skal være i top, og at performance skal være i centrum.

Aktuel status

DDB har fokus på at tilvejebringe den nødvendige lånehistorik fra FBS. Arbejdet med at afdække mulighederne for etablering af en tværgående brugerprofil (som ligger til grund for projekt D1) kan bidrage med at udpege hvilke personaliseringsfunktioner, der forsat ikke er konsolideret. Derudover eksisterer der en backlog af udviklingsønsker til de eksisterende moduler.

Projekt Læsekompasset har udviklet vigtig ny viden om personalisering og brugeradfærd.

Afhængigheder

Det er centralt, men ikke afgørende for projektet, at den personaliserede data løftes ud af DDB CMS (dvs. migreres fra Openliste og konsolideres i Brugerprofil webservicen). Det sker med projekt D1 (etablering af tværgående brugerprofil). Projektet skal desuden koordineres tæt med projekt flere data (D2).

Risici og opmærksomhedspunkter

- Manglende risikovillighed til at udvikle og afprøve nye løsninger kan begrænse muligheden for at udvikle innovative personaliseringsløsninger.
- Manglende statistikleverance fra FBS vil gøre det nødvendigt at ændre fokus for personaliseringsløsningerne radikalt, hvis man skal bevæge sig videre på trods.

Projektets opdrag er stadig så meget på idéniveau, at det er problematisk at identificere og beskrive de nærmere risici. Dette er i sig selv et opmærksomhedspunkt for projektet, da det betyder, at det er vanskeligt skabe overblik over projektets økonomi og tidshorisont.

Projektets forventede organisering

Mens projektet kan deles op i en række delprojekter, der vil have afhængighedsrelationer, er det afgørende, at DDB sikrer et tværgående overblik, som sikrer koordination og prioritering mellem de forskellige delopgaver.

En række delprojekter vil kunne forankres lokalt, finansieret via DDB's puljer eller frikøb af lokale medarbejdere.

Projektets forventede økonomi

Med forventning om, at personalisering skal vægte tungt i realiseringen af Det sammenhængende bibliotek, fordi det i høj grad peger fremad, anbefales det, at der i perioden 2018-2021 afsættes **1,9 mio. kr.** til konsolidering og udvikling af personaliseringsløsningerne. Midlerne forventes bl.a. brugt til personaliseringsfunktioner i app'en Biblioteket (udvikling og implementering), konsolidering af eksisterende løsninger (implementering), videreudvikling af eksisterende løsninger (analyser, prototype, delvis implementering), nyudvikling (analyser, prototype).