

Brugerundersøgelse af bibliotek.dk

- med forslag til opfølgning

The screenshot displays the Bibliotek.dk website interface. At the top, there is a navigation bar with the logo 'BIBLIOTEKDK' on the left and links for 'Spørg Biblioteksvagten', 'Log ind', and 'Menu' on the right. Below the navigation bar is a search bar with the placeholder text 'Skriv et eller flere søgeord' and a 'Søg' button. To the right of the search bar is a link for 'Flere søgemuligheder'. Below the search bar are three quick links: 'Tips på bibliotek.dks blog', 'Søg i videnskabelige artikler', and 'Find bibliotek'. The main content area is titled 'EMNEOVERSIGT - KLIK DIG FREM' and includes a search icon and the text 'Søg i Emneoversigtens kategorier'. The categories are arranged in a grid:

- Menneske og samfund**: Familien Velfærd Ældre Børn ...
- Sundhed og sygdom**: Medicin Motion Livsstil Arbejdsmiljø ...
- Hjem og fritid**: Husdyrhave Sport Hobby Mad/drikke ...
- Pædagogik, psykologi, undervisning og uddannelse**: Skole Studier Dagsinstitutioner Unge ...
- Samfundet, økonomi og politik**: Lov&ret EU Kommuner Politik Militær ...
- Lande: Historie, rejser og sprog**: Geografi Ordbege Opdagelsesrejser ...
- IT, medier og kommunikation**: Internet Computer Telefon Formidling ...
- Erhvervsliv og brancher**: Industri Business Virksomheder ...
- Forskning, natur og teknik**: Klima Universet Trafik Energi Dyr ...
- Filosofi og religion**: Etik Myter Livsanskuelse ...
- Litteratur, arkitektur, kunst, film, tv, teater og musik**: Litteratur Film Musik TV Design ...
- Sønlitteratur og biografier**: Romaner Krimi Humor Erindringer ...

Below the category grid is a section titled 'NYE MATERIALER I BIBLIOTEKERNE. SE FLERE FORSLAG I LISTEN >' with a dropdown menu for 'Nye bøger - faglitteratur'. A carousel of book covers is displayed with the following titles and authors:

- Mobilitet og tilknytning
- Bogen om at være særligt sensitiv
- Tyskernes katastrofe
- Kunsten at skifte spor
- Social dumping
- Den socialistiske børnebog

November 2015

DBC

Brugerundersøgelse 2015

Indledning.....	3
Kort resumé af undersøgelsen 2015	3
Metode – antal besvarelser - fejlkilder	4
Forslag til forbedringer	4
Resultater fra 2015-undersøgelsen	5
Om respondenterne	5
Indtryk af nogle af brugerne.....	5
Hvor meget og hvordan bruges bibliotek.dk?	6
Besøg	6
Hyppighed.....	6
Dags- og ugebesøgsmønster	7
Hvad bruges bibliotek.dk til?	9
Hvilke materialer søges der efter?	10
Starter brugerne i eget bibliotek eller i bibliotek.dk?	11
Hvilke søgesider?.....	11
Gemte personlige oplysninger	12
Favoritbiblioteker	12
Min side.....	13
Særlige funktioner: Ratings, Andre der har lånt, link til Infomedia m.m.	14
Facebook	18
Twitter	18
YouTube	18
Kritikpunkter og forbedringsønsker til bibliotek.dk	19
Hvad synes du er irriterende eller mangler ved bibliotek.dk?	19
Facetter.....	19
Stavehjælp	19
Søgning og rankering	20
Login	20
Bestilling.....	20
Materialer der ikke kan lånes.....	21
Visning af søgeresultater.....	21
Tilfredshed med bibliotekerne og bibliotek.dk	22
Hvad synes brugerne om bibliotek.dk?.....	22
Søgning.....	22
Biblioteksvagten	23
Inspiration	23
Manglende kendskab til bibliotek.dk	23
Kommentarer til lokale biblioteker eller andre sites.....	24
Oplysninger fra DBC's webstatistik: styresystem, browser m.m.....	24

Indledning

Hvad ved vi om bibliotek.dk's brugere, deres tilfredshed, deres anvendelse og deres ønsker til produktet? Den årlige generelle brugerundersøgelse på bibliotek.dk giver vigtige input til udvikling.

Hermed publiceres et kort resumé af de vigtigste resultater fra 2015-undersøgelsen. Undersøgelsen er gennemført i oktober/november 2015.

I dette notat beskrives de vigtigste resultater, og [forslag til at imødekomme nogle af ønskerne markeres med denne farve.](#)

Selve brugerundersøgelsens resultater suppleres med tal fra Webtrends som måler en række data som fx brugernes udstyr, besøgsfrekvens og -tidspunkt m.v.

Kort resumé af undersøgelsen 2015

Undersøgelsen blev gennemført i oktober/november i 2015. Godt 900 har svaret på hele undersøgelsen, et lidt større tal har svaret på dele af den.

Undersøgelsen viser på de fleste punkter ikke store ændringer siden sidste generelle undersøgelse i 2014.

Brugernes **tilfredshed** med produktet er fortsat stor.

Ud af fem mulige kategorier vælger 83% (2014 80%) "Meget god" eller "God" som deres svar ang. den samlede vurdering af bibliotek.dk.

3,55% (2014: 4,27%) synes bibliotek.dk er Dårlig eller Meget dårlig.

Aldersspredningen hos brugere der har svaret på undersøgelsen er stor. Især brugere mellem 50 og 69 er overrepræsenterede, mens børn og unge er underrepræsenterede i forhold til landsgennemsnittet. Andelen af besvarelser fra brugere fra 70 og opefter er en smule lavere end landsgennemsnittet.

Regionerne Hovedstaden og Sjælland er let overrepræsenteret i forhold til resten af landet.

Med hensyn til kønsfordelingen er der en let overrepræsentation af kvinder i forhold til befolkningens sammensætning (som pt er 49,71% mænd og 50,29% kvinder).

Afvigelsen fra landsgennemsnittet gør, at man skal være forsigtig med at drage konklusioner på det statistiske materiale. Brugernes kommentarer er derimod som altid nyttige.

Den centrale funktion for brugerne er at søge poster frem og bestille materialerne. Bøger, artikler, film og musik er det der søges mest efter.

Hvor mange brugere har bibliotek.dk?

I løbet af 2015 (til og med uge 44) har bibliotek.dk i alt haft 2,67 mio. besøg.

Andelen af storforbrugere er den samme som i 2014: godt 50% besøger bibliotek.dk mindst en gang om ugen.

Brugernes udstyr er stadig Windows-domineret, men i mindre grad end tidligere og der sker meget hurtigt ændringer: 54% bruger Windows' styresystemer. Mac ligger hos bibliotek.dk-brugere på 21%, Android: 5%, Linux 1% (Tal fra 3. kvartal 2015)

Browsere

32% bruger Chrome, 26% bruger Safari, 24% bruger Internet Explorer, og Mozilla Firefox bruges af 11%. Mobile browsere ses også i statistikken, fx Android og Chrome Mobile.

Selvom brugerne er tilfredse med bibliotek.dk, har de forslag til yderligere faciliteter og muligheder. En del af ønskerne fremgår af respondenternes kommentarer i undersøgelsen og besvares løbende.

Sammenfattende må man sige at bibliotek.dk har en stor brugergruppe med mange typer brugere repræsenteret. Det er meget aktive brugere som har mange ideer til videreudvikling. Men de har også i et vist omfang blik for at bibliotek.dk er udtryk for mange forskellige institutioners samlede tilbud og service, og at alt derfor ikke fungerer ideelt i enhver situation.

Metode – antal besvarelser - fejlkilder

Brugerundersøgelsen er lavet af DBC ved brug af redskabet: Relationwise Survey. Brugerundersøgelsen var åben for besvarelse i perioden 9. oktober - 3. november 2015, og blev annonceret via forsiden af bibliotek.dk, nyhedsmail, Facebook-opslag, Twitter-opslag og mail til brugerpanelet.

I alt har 1155 personer besvaret mindst ét spørgsmål; 904 har besvaret alle spørgsmål, og der er op til flere hundrede kommentarer på de spørgsmål, der havde mulighed for kommentarer. Besvarelserne og de mange kommentarer giver både kvantitativt og kvalitativt mange gode input til den fortsatte udvikling.

Fejlkilder

Da undersøgelsen kun har været tilgængelig i en måned, vil den lejlighedsvis bruger ikke være så godt repræsenteret.

Forslag til forbedringer

Undervejs i gennemgangen af resultater omtales forslag til udvikling, information eller andet som kan imødekomme ønsker, problemer eller mangel på forståelse eller brug. Disse bemærkninger er markeret med **grønt**.

Citater fra brugerne

Der citeres undervejs fra kommentarer i brugerundersøgelsens åbne spørgsmål – de er markeret med **lilla** og er gengivet uden rettelser. Det er ikke tilstræbt at citaterne skal repræsentere den gennemsnitlige kommentar. Der er også lagt vægt på originalitet og underholdningsværdi.

Undersøgelsen er for slutbrugere. Derfor sorteres ansatte i biblioteksvæsenet fra i starten af undersøgelsen. Undersøgelsen er udført og bearbejdet af Marianne Dybkjær, DBC.

Resultater fra 2015-undersøgelsen

Om respondenterne

Det samlede antal besvarelser er 904. Det betyder at der ikke er nok besvarelser til at drage statistiske konklusioner hvor man sammenligner med hele befolkningen. Den korte version er som noteret i resuméet:

Aldersspredningen hos brugere der har svaret på undersøgelsen er stor. Især brugere mellem 50 og 69 er overrepræsenterede, mens børn og unge er underrepræsenterede i forhold til landsgennemsnittet. Andelen af besvarelser fra brugere fra 70 og opefter er en smule lavere end landsgennemsnittet.

Hovedstaden er overrepræsenteret i forhold til resten af landet, mens kvinder er let overrepræsenterede i forhold til befolkningsgennemsnittet (som pt er 49,71% mænd og 50,29% kvinder).

38% af besvarelserne kommer fra brugere uden arbejde samt pensionister.

Indtryk af nogle af brugerne

Brugerne af bibliotek.dk kommer med mange kommentarer i brugerundersøgelsen. Her et par klip fra brugernes kommentarer om "det bedste ved bibliotek.dk". Det giver lidt indtryk af hvor forskellige brugerne er:

at det er landsdækkende og har avis og artikeldatabasen

Jeg synes, det er en fantastisk service, vi alle har i biblioteksvæsnet. Jeg håber aldrig, den service forsvinder. Det er da imponerende, at jeg kan sidde her hjemme ved min pc og bestemme, hvad jeg har lyst til at læse, så kan jeg bestille det og det bliver afleveret på mit lokale bibliotek og jeg får en mail, når jeg hente materialerne. Super service!

At man kan se hvor tingene er hjemme de forskellige steder. Godt overblik

At jeg kan låne noder fra alle landets biblioteker, det være sig både orgelnoder, kornoder, opera klassiske sange og lieder.

At jeg kan bestille de mange nye bøger som mit lokale bibliotek ikke har. At jeg kan bestille bøger, som jeg har set anmeldt, men som endnu ikke er udkommet. Jeg kan på denne undersøgelse forstå, at jeg slet ikke udnytter bibliotek.dk' mange muligheder. Der vil jeg undersøge nærmere nu

Det er nemt og hurtigt at finde materialer der ikke at til at få på mit lokale bibliotek - jeg har brugt det meget i forbindelse med engelsk skønlitteratur, som de kun har i meget begrænset mængde på mit lokale bibliotek. Derudover er jeg nu begyndt at bruge det til at finde specifikke fagbøger, som jeg kan bruge i forbindelse med min uddannelse.

det er muligt at få betjening via biblioteksvagten

At man kan få materiale hjem fra hele landet, også forskningsbibliotekerne. jeg skriver selv fagbøger. Desuden er det en god hjælp til unge på ungdomsudd., når de skal lave større opgaver.

Jeg søger ofte temmelig specialiserede bøger, og også ofte nyudgivelser. Det er kun sket én enkelt gang, at jeg ikke kunne låne en specifik bog. Det bedste ved hjemmesiden er, at jeg har adgang til bøger overalt i landet.

Det har sparet mig mange penge og ærgrelser! Siden har seriøst muliggjort min uddannelse.

Hvor meget og hvordan bruges bibliotek.dk?

Besøg

Besøgstal for bibliotek.dk i 2015 (til og med uge 44) er 2,67 millioner besøg.

Hvor mange brugere har bibliotek.dk?

I løbet af 2015 (til og med uge 45) har bibliotek.dk i alt haft 1,3 millioner besøgende. Med de forbehold der skal tages for hvordan et webanalyseredskab kan identificere om en bruger er den samme eller en ny bruger (én bruger kan bruge flere forskellige computere, andre brugere kan dele én computer) kan nok konkluderes at det korrekte tal er en smule lavere.

Besøg fra udlandet udgør 7% af besøgene med 2% fra Sverige og 1% fra hver af landene: Tyskland, Holland og Norge.

Flere statistikker kan ses på <http://www.danbib.dk/index.php?doc=bibdkstatistik>

Hyppeghed

På spørgsmålet *Hvor ofte bruger du bibliotek.dk?* svarer brugerne:

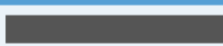


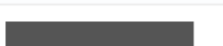



Hyppeghed	2014	2015
Næsten dagligt	15%	15%
Ugentligt	42%	36%
Mindst én gang om måneden	33%	37%
Sjældnere	10%	13%

Gruppen af "storforbrugere" - brugere der bruger bibliotek.dk mindst en gang om ugen - ligger på 51%, mens gruppen af sjældne brugere er underrepræsenteret i en netundersøgelse der har været tilgængelig i knap en måned.

Dags- og ugebesøgsmønster

Brugerundersøgelsen suppleres nedenfor med tal fra Webtrends om hvornår på dagen og ugen brugerne besøger bibliotek.dk.

Ugebesøgsmønster for besøg i 2015

	Active Visits ▼	% Δ
Mandag	520,854 	+ 162 %
Tirsdag	504,968 	+ 171 %
Onsdag	467,963 	+ 176 %
Torsdag	445,366 	+ 179 %
Fredag	379,313 	+ 178 %
Søndag	334,322 	+ 178 %
Lørdag	280,824 	+ 185 %

Mønstret er som tidligere: faldende antal besøg gennem ugen med lørdag som den dag der er færrest brugere. Bemærk at dages rækkefølge er efter antal besøg.

Dagsbesøgsmønster for besøg i 2015

Browsing Hour (24)	Visits
1 11:00	82,324
2 10:00	82,275
3 13:00	78,540
4 12:00	76,333
5 14:00	72,877
6 09:00	67,097
7 15:00	63,971
8 16:00	58,378
9 17:00	52,273
10 21:00	51,212
11 20:00	49,922
12 19:00	47,408
13 08:00	44,715
14 18:00	43,411
15 22:00	42,050
16 23:00	24,883
17 07:00	18,158
18 00:00	12,744
19 06:00	7,274
20 01:00	6,196
21 02:00	3,422
22 04:00	2,875
23 05:00	2,810
24 03:00	2,184

Mønstret er som tidligere med dagtimerne fra 9-16 som de travleste og så falder det i perioden 16-19.

Om aftenen er der en del brugere fra kl. 18-23.

Hvad bruges bibliotek.dk til?

Søgning og bestilling er de centrale funktioner, men at få inspiration, søge emner, tjekke lånerstatus eller finde materialer på nettet er også brugt:

At søge og bestille litteratur, musik, film etc. som jeg ved jeg skal bruge	
1. Ofte	78%
2. Af og til	16%
3. Sjældent	4%
4. Aldrig	2%

At søge bredt på emner	
1. Ofte	16%
2. Af og til	34%
3. Sjældent	31%
4. Aldrig	19%

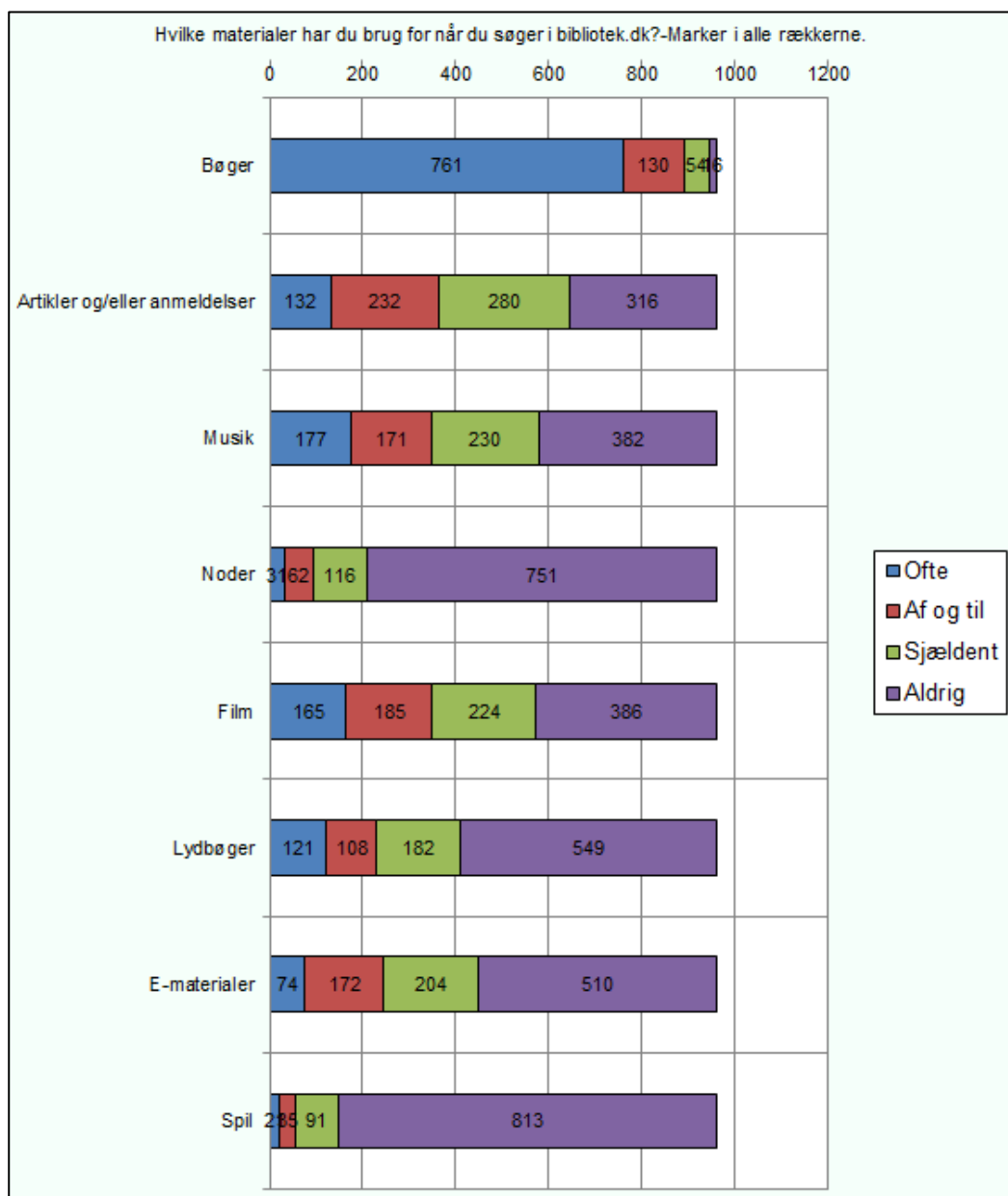
At få ideer og inspiration til læsning, lytning etc.	
1. Ofte	12%
2. Af og til	24%
3. Sjældent	31%
4. Aldrig	33%

At finde materialer på nettet fx e-bøger, film på nettet eller artikler fra Infomedia	
1. Ofte	14%
2. Af og til	18%
3. Sjældent	31%
4. Aldrig	37%

At tjekke lånerstatus	
1. Ofte	21%
2. Af og til	22%
3. Sjældent	19%
4. Aldrig	38%

I forhold til 2014 er der lidt flere, der bruger bibliotek.dk til at tjekke lånerstatus, mens færre bruger bibliotek.dk til at få inspiration og til at finde e-materialer.

Hvilke materialer søges der efter?






Hovedresultatet er stadig at især bøger, men også artikler, musik og film er kerneprodukterne; flertallet af brugerne søger på et eller andet tidspunkt efter disse materialer. Noder og spil bruges kun af en lille del af brugerne.

Starter brugerne i eget bibliotek eller i bibliotek.dk?

I bibliotek.dk's første år var den typiske anvendelse at man brugte bibliotek.dk når det man søgte ikke fandtes i den lokale katalog – altså først den lokale katalog og dernæst bibliotek.dk.

















I dag er billedet blandt bibliotek.dk-brugere sådan:

Hvordan bruger du bibliotek.dk?	Procent	Grafik
1. Jeg bruger oftest bibliotek.dk når mit eget bibliotek ikke har det materiale jeg ønsker	37,67%	 388
2. Jeg starter som regel i bibliotek.dk	55,63%	 573
3. Ingen af ovenstående muligheder passer til mig	6,70%	 69

Mere end halvdelen af de brugere, der har svaret på brugerundersøgelsen, går altså direkte i bibliotek.dk. Formentlig fordi de har erfaret at de kan reservere i den lokale katalog ved bestilling i bibliotek.dk uden at skulle skifte katalog.

Hvilke søgesider?

Vi har spurgt brugerne om de bruger de særlige søgesider til én type materialer:

18.1 Søgesiden "Alle materialer"				
1	 1. Ofte	483	50,26%	 483
2	 2. Af og til	212	22,06%	 212
3	 3. Sjældent	125	13,01%	 125
4	 4. Aldrig	141	14,67%	 141
Total		961	100%	
Gennemsnit		1,92		
18.2 En eller flere af specialsøgesiderne				
1	 1. Ofte	319	33,19%	 319
2	 2. Af og til	262	27,26%	 262
3	 3. Sjældent	173	18,00%	 173
4	 4. Aldrig	207	21,54%	 207
Total		961	100%	

Det fremgår at ca. 60% bruger specialsøgesiderne, og omkring 72% bruger den generelle søgeside "Alle materialer". Så brugerne kan se formålet med at bruge en side der hjælper med den type søgning de er i gang med – men det er ikke den samme side hver gang.

Gemte personlige oplysninger

Vi har spurgt meget eksplicit:

Har du gemt dine oplysninger (navn, adresse, evt. bibliotek m.m.) bag dit login?

Andelen der svarer ja til dette er steget løbende fra 56% i 2006 til 74% i 2014, men faldet en smule til 73% i 2015.

Juli 2015 har godt 391.000 brugere lavet et bibliotek.dk-login, ca. 58.000 har koblet det sammen med NemID og godt 13.000 med WAYF (Where are you from - Single Sign-On-system på uddannelsessteder).

Favoritbiblioteker

Andelen af brugere som bruger Favoritbiblioteker til at se om disse har materialet og om det er hjemme er på **49%**. 10% ved ikke om de bruger den.

Selvom nogle af brugerne har gemt flere biblioteker som favoritbibliotek, bruger 91% oftest det lokale folkebibliotek til at hente materialet på.

Bestiller du for andre?

Vi har spurgt brugerne om de bestiller for andre end sig selv og fået disse svar:

Bestiller ofte for andre	9%
Bestiller af og til for andre	33%
Bestiller aldrig for andre	58%

Det mest almindelige er altså at man bestiller til sig selv, men en tredjedel af brugergruppen bestiller af og til for andre.

Min side

På Min side kan man bl.a. se sin lånerstatus, huskeliste og indstillinger.

Vi har spurgt til brugen af disse funktioner.

59% bruger lånerstatus

35% bruger huskelisten

25% har tilpasset sine indstillinger

Det fremgår af kommentarerne til dette spørgsmål, at flere brugere gerne vil kunne se tidligere lån, både for at kunne genbestille og for at have overblik over det man allerede har læst.

Der er også nogle kommentarer om, at man ikke altid med det samme kan se en reservering i sin lånerstatus.

Flere brugere har ideer til huskelisten:

Det kunne være rart om man fra lånerstatus kan trykke på de bøger, som man har bestilt. Så kunne man f.eks. finde flere bøger af samme forfatter nemmere.

Jeg vil meget gerne kunne se, hvad jeg tidligere har lånt. Jeg griber tit en bog på biblioteket, som er interessant, og som jeg gerne vil genlåne - men så har jeg ofte glemt titlen! Det havde derfor været godt at kunne gå tilbage i sin lånehistorie.

Sortering på fx dato gemt, titel, navn, etc vil være fint, også at vælge antal evt alle på en side, når listen er lang. Også meget gerne linke tilbage til oprindelig beskrivelse af materialet.

Ville gerne kunne gå direkte til huskelisten i stedet for at skulle via "min side", hvor jeg ikke kan se det hele

Kunne godt tænke mig at seneste poster jeg har sat i huskeliste, kommer til at stå øverst på side 1 - det tar en krig f.eks at gennemse 4 sider huskemateriale for at finde den post man lagde ind natten før, hvor der var lukket for bestilling....

Når man har sat materiale ind på sin huskeliste ville det være rart hvis man kunne klikke på materialet så man kan se hvilken udgave man har gemt

Mulighed for at lave liste over læste titler - ikke nødvendigvis alle.

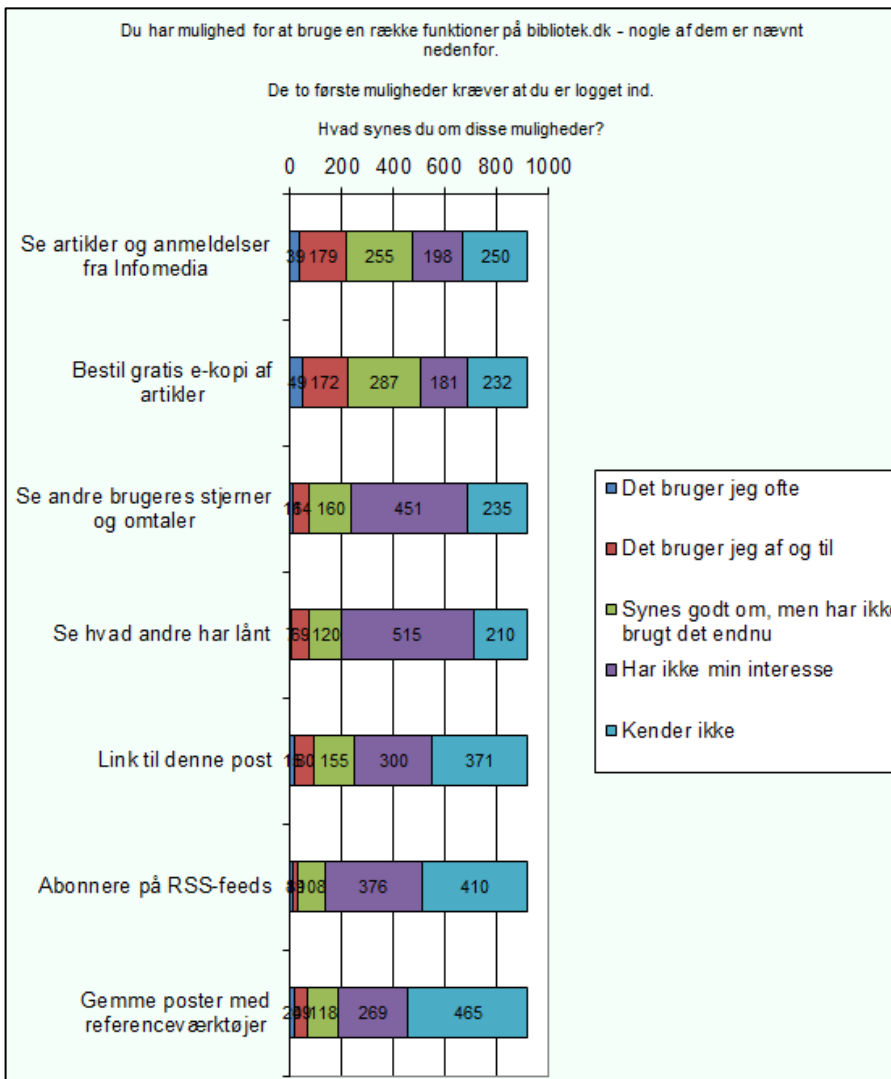
1. Søge muligheder igennem huskelisten. 2. Dato på poster i huskelisten.

Vi vil med tiden udvide funktionaliteten i huskelisten. Derigennem vil nogle af brugernes ønsker blive opfyldt.

Særlige funktioner: Ratings, Andre der har lånt, link til Infomedia m.m.

Vi har spurgt til anvendelsen af nogle andre funktioner på bibliotek.dk. Skemaet angiver hvordan der er svaret.

De brugere der har besvaret undersøgelsen er først og fremmest dem, der bruger artikler og anmeldelser fra Infomedia og bestiller digitale kopier af artikler (dette svarer til resultatet fra 2014). De andre funktioner har ikke den store interesse – hos dem der har svaret.



Kommentarer fra respondenterne:

Ville være rart hvis anmeldelserne var mere tydelige - stjernerne kunne f.eks vises ved siden af bogtitlen både i søgningen og når man har trykket sig ind på emnet

Jeg kan se at der er flere fede features jeg endnu ikke kender.

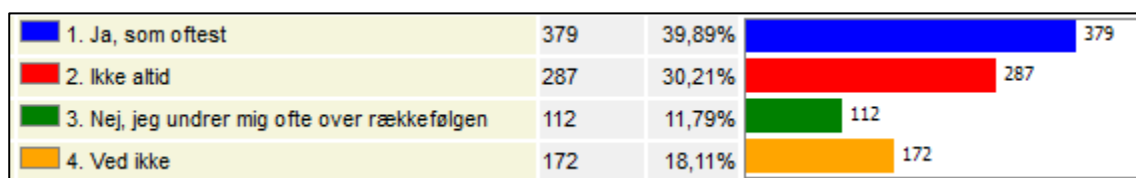
Har intet behov for nogle af disse ting.... Hvad er infomedia ? hvorfor skulle jeg dog lede efter artikler på bib.dk ? og så er jeg fuldkommen ligeglad med hvad andre har lånt.

Link til denne post og Gemme poster med referenceværktøjer er meget lækre muligheder

Rankering

Der er indført en ny rankeringsmetode på bibliotek.dk. Søgeresultatet analyseres ud fra brugerens søgeord og posterne vises i den rækkefølge, analysen (rankeringens algoritmer) vurderer som mest relevant i forhold til emne-, titel- eller forfatter-søgning.

40% af brugerne synes, at den som oftest giver en relevant rækkefølge.



Af kommentarerne til dette spørgsmål fremgår det, at mange brugere helst vil have søgningen vist med de nyeste materialer først.

Vi arbejder løbende på at forbedre den rankeringsmetode, der ligger bag visningen og er opmærksomme på ønsket om at se nyeste poster først.

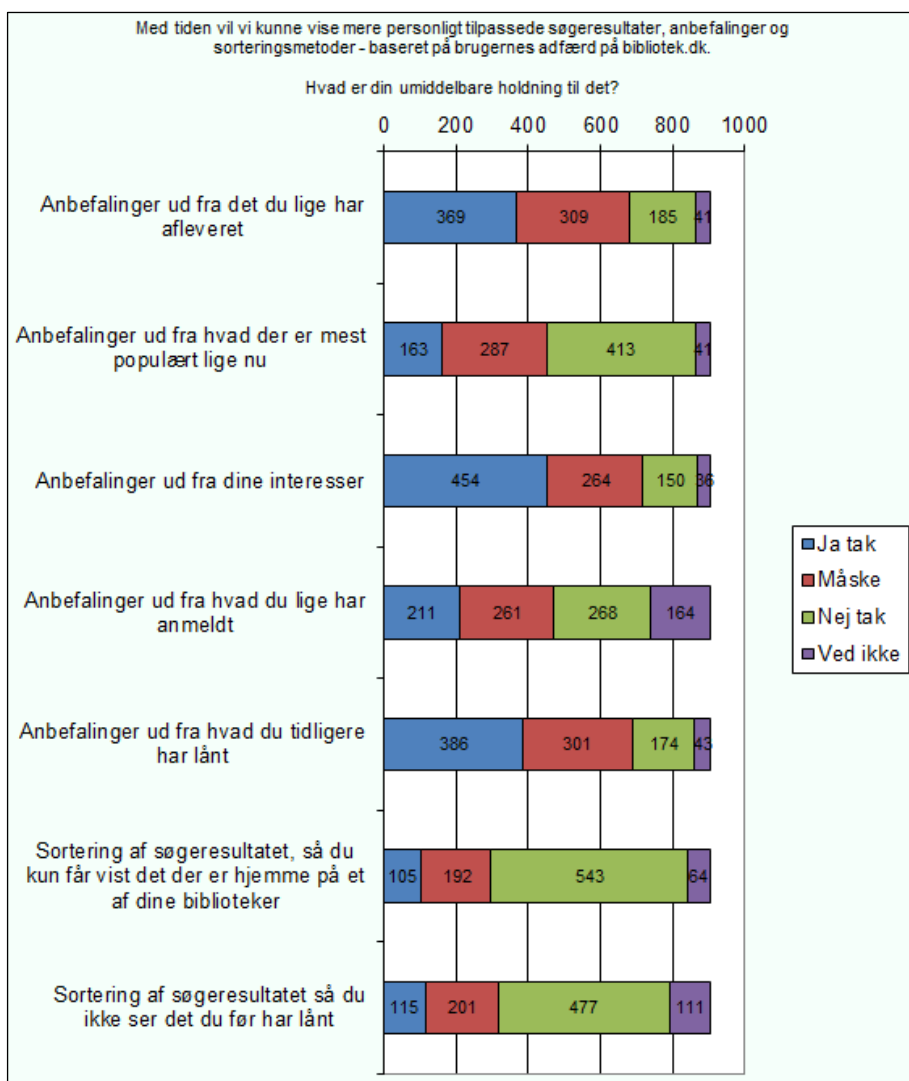
Som oftest er jeg interesseret i de nyeste emner.

Jeg sorterer oftest ud fra titel

Nogle gange virker sorteringen ikke så relevant men så vælger jeg bare udgivelsesår i stedet

Personalisering

Vi har spurgt, om man vil være interesseret i mere personligt tilpassede søgeresultater, baseret på brugeradfærd på bibliotek.dk.



Som det fremgår, er der størst interesse for anbefalinger ud fra interesser, tidligere lån og netop anmeldte titler.

I kommentarerne til dette spørgsmål er der en del kritiske røster, fx:

Er der ikke rigelig med registreringer af personers adfærd på internettet og hjemmesider i forvejen. Hvorfor går så meget ud på at fjerne brugerens egen tænkeevne?

ønsker ikke at mine søgedata gemmes og bruges

Jeg er vildt modstander af, at nogen "tror" de ved, hvad jeg vil. I øvrigt vil ingen nogensinde gå nye veje på den måde. Biblioteker burde være oplysende, ikke indskrænkende!

I skal ikke begynde at samle oplysninger om mine interesser osv. Den slags overvågning er der rigeligt af på nettet.

Jeres forslag om at fjerne titler, hvis man tidligere har lånt dem, er OK, men det ville være bedre, hvis man stadig kunne se dem, men bare med en anmærkning om, at man tidligere har lånt dem.

Karrusel og emneoversigt

27% af respondenterne bruger tit eller en gang imellem karrusellen med nye materialer på forsiden. 46 % bruger den aldrig. Af kommentarerne fremgår det, at en del brugere er irriterede over, at man ikke kommer tilbage til der hvor man var, hvis man har åbnet en post.

Men den fungerer meget dårligt. Har man valgt at se en bog fra et andet emne, og man vil tilbage igen, skal man hver gang starte forfra med at vælge emnet og kan så først da fortsætte med at se de bøger, man var nået til

jeg leder efter noget ganske specifikt, og er ligeglad med "hvad er nyt"

Har kun brugt den en gang indtil videre, men har tit overvejet, da der er gode temaer

Vidste slet ikke det var en mulighed. på min skærm er passer det med at emneoversigten lige ligger lidt over skærnkanten så det ser ud som om det er bunden

Vi vil på sigt kunne løse problemet med, at man ikke kommer tilbage til udgangspunktet, hvis man har åbnet en post

30% af respondenterne bruger tit eller en gang imellem emneoversigten på forsiden.
38% bruger den aldrig.

En del giver udtryk for, at de ved hvad de har behov for, når de kommer til bibliotek.dk og derfor ikke har behov for at bruge emneoversigten. Andre nævner, at emnerne ikke matcher deres søgebehov.

Jeg søger kun på bibliotek.dk når jeg søger efter noget bestemt ikke for at browse rundt i forskellige emner

Den er god til inspiration

har prøvet, men rammer sjældent noget jeg interesserer mig for.

Bibliotek.dk's blog

Kun 4% følger bibliotek.dk's blog, hvor der bl.a. skrives om nyheder. Brugere kan dog have brugt link fra bibliotek.dk til bloggen uden at vide at der er tale om en blog. Det behøver de heller ikke vide. Bloggen bruges som supplement til Hjælp i bibliotek og i Facebook-opslag.

Facebook

8% af respondenterne svarer at de følger bibliotek.dk's Facebook-side. Det er en lille stigning i forhold til 2014, hvor 4% svarede, at de fulgte den.

Twitter

2% følger bibliotek.dk's Twitter-profil.

YouTube

bibliotek.dk har en kanal på YouTube. Den følges af 1% af respondenterne.

Kritikpunkter og forbedringsønsker til bibliotek.dk

Hvad synes du er irriterende eller mangler ved bibliotek.dk?

Her nævnes kun de ønsker der går igen i flere kommentarer – med enkelte **citater** (markeret med denne lilla farve) fra brugerne, gengivet med brugernes skrivemåde. Samt forslag til hvordan vi kan imødekomme kritik eller udviklingsønsker (markeres med denne grønne farve).

Sproglige og andre små rettelser gennemføres straks, vi hører om dem.

Bemærk at de positive kommentarer til samme områder ses i næste afsnit:

Tilfredshed med bibliotekerne og bibliotek.dk
Og den samme søgefunktion kan opleves som elendig eller eminent.

Facetter

Facetterne til venstre på skærmen kan hjælpe brugerne med at håndtere et stort søgeresultat. De giver mulighed for at afgrænse søgningen på kategorier som emne, forfatter, sprog, år mm.

At filtrere søgeresultater føles skrøbeligt. At indsnævre søgningen mere og mere fjerner ofte tidligere kriterier (f.eks. først "kun bøger" efterfulgt af "dansk" fjerner første kriterie).

Jeg ville gerne kunne lave faste indstillinger i søgefiltre.

Får ofte en masse irrelevante søgeresultater frem, hvor det er svært at se logikken i, at de kom frem. Hvis jeg prøver at specificere mine søgeord (gøre dem mere præcise), kan jeg på den anden side risikere, at der ingenting kommer op. Filtrene ude i venstre side af skærmen er nogle gange brugbare. Andre gange giver de ikke meget mening. F.eks. har jeg været ude for, at den forfatter, jeg søgte på, var med i søgeresultatet, men ikke med på listen i filtret.

Søgefiltreringen! Hvis jeg gerne vil se flere forfattere og der er måske 50, så viser den kun fem nye af gangen, så lad mig dog se alle på én gang?!! Nøj hvor irriterende.

- jeg vil gerne kunne markere alle relevante filtre i venstre side på én gang. Som det er nu skal jeg vælge et filter ad gangen, hvorefter der søges efter relevante titler. Der er en del spildtid forbundet med dette.

Man kan godt vælge flere facetter ad gangen, ligesom man kan fravælge facetter. De valg man har foretaget, bliver vist øverst i facetmenuen. Vi viser nu først tre facetter og derefter alle.

Stavehjælp

Mange brugere efterlyser stavehjælpen

Det er nok en mindre finesse, men at søgemaskinen siger "intet fundet", bare der er den mindste stavefejl. Og der kommer heller ikke forslag på søgeordet som der fx gør på Rex.

Jeg synes søgeresultatene godt kunne være lidt mere "rummelige" i forhold til stavning. En googlesøgning foreslår alternative stavemåder, det synes jeg I skulle gå efter.

Kan til tider være svært at finde det jeg søger...så vidt jeg husker er den meget kritisk med om man staver tingene helt korrekt

Vi implementerede i efteråret 2015 en service, som giver forslag dels ved slå- og stavefejl, dels ved 0-hit-søgninger

Søgning og ranking

Flere brugere har problemer med at gennemskue hvorfor de får et bestemt søgeresultat. De får for mange poster og de forekommer irrelevante. Flere brugere vil gerne have vist de nyeste materialer først.

Præcis søgning - søgeresultater er ofte for diffuse/uigennemskuelige, fx fordi det ord jeg har søgt på ikke ses i fremvisningen

Så skriver jeg det igen: Når jeg søger på en bestemt titel eller forfatter, kommer der alt for ofte et utal af andre søgeresultater, som jeg ikke kan se har noget at gøre med min søgeforespørgsel. Og det er meget træls.

Nogle gange den måde man søger på kan godt være lidt forvirrende. Hvis der måske var et forfatterregister man kunne søge i - så ville det være nemmere at få et kig på alle den forfatter man er interesseret i's bøger på en gang..

hvorfor starter den ikke med "nyeste"?

Brugerne kan via udvidet søgning sætte deres filtre fra start. Det er nu muligt at sætte udvidet søgning som en fast, gemt indstilling.

Vi har sat en ny standard-rankering af søgeresultater i drift hvor vi vælger rankering efter om brugeren ser ud til at søge efter emne, titel eller forfatter.

Vi arbejder på at forbedre rankeringen, så de nyeste materialer vises øverst.

Login

Der er også i denne brugerundersøgelse en del kommentarer om login.

Gerne ET login til eget bibliotek og bibliotek.dk.

at det LogIn-mæssigt ikke er helt sammenkørt med mit lokale bib. og at man ikke benytter samme koncept på landsplan

Vi justerer løbende log in-proceduren for at gøre den nemmere at bruge. Senest har vi ændret dels formularen, dels rækkefølgen af de informationer der gives. Samkøring af loginoplysninger er på vej.

Bestilling

Nogle bruger finder at bestilprocessen er for omfattende og at der er for mange klik. Derudover undrer nogle sig over, at det reserverede materiale ikke omgående dukker op på deres lånerstatus.

Når man bestiller så skal man igennem 3 sider før man har bestilt.

Hvis man skal bestille mange bøger hjem skal man udfylde alt muligt hver gang - kan man ikke lave det sådan at når man logger ind så er der en direkte knap ved hver post, hvor man kan bestille hjem - that's it? Det ville være skønt.

Største problem: at man kan bestille materiale, som så alligevel viser sig ikke at være tilgængeligt, kommet hjem etc.

Efter man har bestilt en bog tager det langtid inden den dukker op under 'Reserveringer - ikke hjemkommet'. Man bliver usikker om man overhovedet har bestilt den ordentligt eller ej. Det forekommer dog kun nogle gange (for mit vedkommende da jeg lånte to norske bøger). Det burde kunne lade sig gøre at bøgerne med det samme dukker op under sidstnævnte fane.

Hvis man er logget ind, kan man gemme sine personlige oplysninger, så man ikke skal skrive alle oplysninger hver gang. Fjernlån kan ikke ses på lånerstatus med det samme, typisk senest dagen efter bestillingen. I 2016 vil dette problem dog blive løst i et af projekterne på releaseplanen for bibliotek.dk i 2016.

Materialer der ikke kan lånes

Brugerne er ikke tilfredse med at de finder materialer på bibliotek.dk som ikke kan lånes.

Det er irriterende, at man kan bestille, hvad der ikke kan lånes. Det er irriterende, at et materiale, der ikke kan udlånes, overhovedet eksisterer som post, for så skal man bladde igennem nogle gange 20-30 poster, indtil man opdager, at nej, intet eksemplar af denne serie kan udlånes. At et emne eksisterer, men ikke kan udlånes, interesserer mig ikke.

Jeg ønnnnnsker mig at I lader være med at vise de poster, jeg ikke kan låne - eller giver en mulighed for at vælge dem fra i min profil.

Kan ikke komme i tanke om noget. (irriterende, red.) Dog en lille ting: biblioteker der har bøger der ikke må bestilles. De må gerne skrive mere klart om de er i en magasin og skal bestilles til eftersyn via dét bibliotek direkt, eller at man er velkommen til at komme og kigge på bogen i dét biblioteks åbningstider. Dvs at de skal være mere klart i hvordan man forholder sig til deres restriktion omkring dén bog.

Bibliotek.dk er også den nationalbibliografiske publicering, og derfor skal også materiale som ikke udlånes, være i basen. Nyt materiale: det er hvert enkelt bibliotek der bestemmer om de modtager bestillinger på helt nye materialer. Udenlandsk materiale som ikke mere findes på et bibliotek fjernes løbende fra bibliotek.dk. Vi overvejer, om vi kan lave en valgmulighed så man kan skjule det der ikke kan bestilles.

Visning af søgeresultater

Som i tidligere undersøgelser er der brugere der gerne vil kunne se flere resultater ad gangen og kunne navigere mellem siderne i et søgeresultat

Det ville være rart at kunne se flere søgeresultater pr. side.

Det vil være fint, hvis man kunne vælge hvor mange søgeresultater man kan få vist på side, f.eks. 10, 50, 100 eller alle søgeresultater.

At der nogle vises, at der er f.eks. 14 hits, men at der kun vises 9 ud af disse (jeg ved godt, at der er flere sider, det er ikke problemet :)







Præcis søgning - søgeresultater er ofte for diffuse/uigennemskuelige, fx fordi det ord jeg har søgt på ikke ses i fremvisningen

Man får pt vist op til 10 værkklynger (som kan rumme flere hundrede poster). Sætter vi det yderligere op, vil det forringe svartiderne. Men vi arbejder løbende på at kunne forbedre svartiderne – og dermed måske sætte antal viste poste op. Antallet af hits inkluderer bl.a. dubletter og svarer derfor ikke altid til det man ser i søgeresultatet.

Tilfredshed med bibliotekerne og bibliotek.dk

Hvad synes brugerne om bibliotek.dk?

På spørgsmålet: **Hvad er din samlede vurdering af bibliotek.dk?** svarer brugerne således i 2015:

Hvad er din samlede vurdering af bibliotek.dk?	Antal	Procent	Grafik
1. Meget god	328	36,36%	
2. God	420	46,56%	
3. Nogenlunde	114	12,64%	
4. Dårlig	18	2,00%	
5. Meget dårlig	14	1,55%	
6. Ved ikke	8	0,89%	
Total	902	100%	

83% svarer, at de synes bibliotek.dk er god eller meget god. Det er en lille stigning i forhold til 2014, hvor det tilsvarende tal var 80%.

Udover ideer og ønsker til ny og forbedret funktionalitet er der også i kommentarerne udbredt tilfredshed med bibliotekerne, Biblioteksvagten og bibliotek.dk. Her nogle få af disse kommentarer til "Hvad er det bedste ved bibliotek.dk?":

Følelsen af at professionelle virkelig har gjort sig umage. et par småting kunne måske være anderledes, men der er langtfra sjusk eller ugennemtænkte løsninger. Jeg føler mig i gode hænder.

At jeg kan søge materialer på ALLE bøger i DK. Så pyt med, at jeg nogle gange faktisk ikke kan låne materialet. Det er oversigten, som er glimrende

Jeg synes det er fantastisk at have muligheden for at låne bøger i hele landet. Har netop lånt gammel bog af Hugh Walpole. Der gik en uge fra jeg bestilte den på bib.dk og til nogle søde bibliotekarer brugte tid på at gå i arkivet og finde den frem til mig. Det er svært at forestille sig at den slags sker andre steder. Tusind tak til de mange mennesker der på litteraturens vegne yder det ekstra for at skaffe andre en god læseoplevelse.

Jeg er så glad for, at vi har fået kvalitetshjemmesiden tilbage efter katastrofen med det forrige design. Håber virkelig, at de mennesker, som sørgede for den hjemmeside ikke får lov at røre den mere. Jeg er en rigtig glad bruger af biblioteket både til børnebøger og forskningslitteratur. Fortsæt det gode arbejde!

Den lette tilgang. Gode søgeresultater. God oversigt

Søgning

Det er en overskuelig hjemmeside at finde rundt på. Der er forskellige filtre der gør at man kan søge meget præcist efter noget bestemt.

Jeg finder ofte det, jeg søger, fx gamle bøger jeg læste for længe siden, som jeg var bange for var udgået.

Bibliotek. dk har en bedre søgefunktion end mit lokale bibliotek. Her er også bøger om meget smalle emner.

Muligheden for at søge forskningsartikler, få svar på spørgsmål, oversigt over mange forskellige materialer

At jeg kan finde bøger fra hele landets biblioteker og bestille hjem. Det er faktisk bibliotek.dk's skyld at jeg får læst så mange bøger som jeg gør. Så det skal I have tak for.

Biblioteksvagten

At jeg kan søge på emne, forfatter eller titel, og at jeg kan bestille med det samme, når jeg er logget ind. Og biblioteksvagten, det er super service, tak for det.

Jeg er imponeret over hvor hurtigt jeg får svar når jeg skriver til biblioteksvagten.

Den udmærkede bibliotekartjeneste, hvor jeg har erfaring med meget fine og relevante svar, hvor der ofte har været lagt et arbejde bag.

Inspiration

At man stille kan sidde og få inspiration til ting man ikke lige har haft fokus på som måske kan være interessante for en.

Jeg har aldrig prøvet at gå forgæves og ofte fundet materiale, jeg ikke anede, jeg manglede

Manglende kendskab til bibliotek.dk

En del brugere nævner, at de via undersøgelsen er blevet gjort opmærksomme på muligheder de ikke anede eksistensen af. Andre efterlyser ting, der allerede findes.

Samme funktion som på Amazon, når man har bestilt materiale: Customers Who Bought This Item Also Bought
God og sjov metode til at udvide horisont.

Vi har allerede Andre Der Har Lånt-servicen under Inspiration i posterne.

Kunne mine søgninger ikke blive gemt automatisk. Jeg kan se, at der ikke ligger nogen på nær en fra i dag.
Under Mine søgninger kan man – hvis man er logget ind – gemme sine søgninger.

At den kan huske hvilken søgefunktion man benyttede sidst, man var logget ind, så man ikke skulle starte med en generel søgning i alle materialer hver gang.

Man kan vælge en fast startside under Mine indstillinger

at skulle skrive personnr. og kode hver gang, at jeg skal logge ind!
Hvis man har et bibliotek.dk-login kan man gemme sine persondata

Der mangler en guide til hjemmesiden for nye brugere

Jeg kan se at I har fået en masse nye funktioner, som jeg ikke kender. Jeg vil fra nu af sætte mig ind i dem, og måske også bruge Bibliotek.dk mere i fremtiden.

Jeg kunne godt tænke mig, hvis man blev opfordret til at give sin anbefaling på et lån, man har foretaget. Det ville være fint for andre at vide, hvad de forrige mente om bogen/artiklen...

Hvis jeg havde kendskab til alle hjemmesidens muligheder, ville jeg helt sikkert bruge siden meget mere

Vi vil i slutningen af 2015 lave små introfilm, der fortæller om bibliotek.dk's funktioner. Den publiceres bl.a. på vores YouTube-kanal og på bibliotek.dk.

Information til brugerne om funktioner og muligheder er vigtig, og skal forbedres løbende bl.a. ud fra brugerhenvendelser. Dilemmaet er at brugerne gerne vil have en enkel overskuelig side, men samtidig gerne vil få øje på snesevis af muligheder – når de har brug for dem! Hjælpfunktionen rummer information om det meste og har en søgefunktion. På hver søgeside gives information som særlig egner sig til denne type materialer. På bibliotek.dk's blog, på Facebook og Twitter informeres om nyheder eller om funktioner vi kan se brugerne overser eller misforstår. Derudover skriver vi på hver enkelt af bibliotek.dk's søgesider små artikler med vejledning til brug af bibliotek.dk

Kommentarer til lokale biblioteker eller andre sites

Undervejs får vi også andre kommentarer – her et lille udpluk:

Det er helt fantastisk at have adgang til dette store materiale af bøger, film, artikler og meget mere. Det fungerer fremragende. Og uden samarbejdet med de lokale biblioteker kunne dette ikke lade sig gøre.

Det lykkes næsten altid at finde det jeg skal bruge. På mit eget bibliotek lykkes det næsten aldrig!

Jeg er SÅ imponeret over, at jeg kan sidde hjemme og bestille bøger fra selv små biblioteker, og materialerne kommer ofte meget hurtigt frem. Jeg benytter mange bøger i forbindelse med mit arbejde, og jeg er så taknemmelig for, hvor godt det danske biblioteksvæsen fungerer, og hvor god service brugerne får. Så mange tak for indsatsen derude :-)

Jeg synes det er fedt at bibliotekarerne gør så stor en indsats for at hjælpe med at finde materialer. Da jeg på HF og skulle skrive SSO om faldne engle satte en af jeres bibliotekarer sig ned og bladrede Paradise Lost igennem for at hjælpe med at finde et godt citat til min forside.

Systemoplysninger om brugerne

Oplysninger fra DBC's webstatistik: styresystem, browser m.m.

Supplerende statistiske oplysninger – tal for september-november 2015.

Styresystem

54% har Windowssystemer, 21% har Mac, 18% har iOS, 5% har Android, 1% Linux.

Browsere

32% bruger Chrome, 19% bruger Internet Explorer, 17% bruger Mobile Safari, 14% bruger Safari, Mozilla Firefox bruges af 11%.

Som det fremgår, brugers bibliotek.dk ganske ofte fra en mobil grænseflade. 10% af brugerne bruger en smartphone, mens 14% bruger en tablet. 75% bruger en computer.

Skærmopløsning

1366x768 (47%) og 1280x800 (28%) er de dominerende skærmopløsninger på desktopversion, men der er et væld af andre med et større antal brugere.