

Brugerundersøgelse 2006

Som baggrund for drøftelse af udviklingsplan for bibliotek.dk er der lavet en brugerundersøgelse på bibliotek.dk i september 2006.

Her beskrives de vigtigste resultater og [forslag til at imødekomme nogle af ønskerne](#).

Indledning.....	2
Metode – antal besvarelser - fejlkilder.....	2
Hvem er brugerne?	3
Kønsfordeling	3
Aldersfordeling.....	3
Geografisk fordeling.....	5
Beskæftigelse	5
Hvor meget og hvordan bruges bibliotek.dk?	7
Besøg	7
Ærinde	8
Hyppighed	8
Hvad bruges bibliotek.dk til?	8
Hvilke søgesider bruges?	11
Hvilke funktioner bruges?	12
Hvad synes brugerne om bibliotek.dk?	13
Forbedringsønsker til bibliotek.dk.....	14
Søgning	14
Visning.....	14
Brugergænseflade	14
Indhold.....	15
Inspiration, emneoversigt, andre som har lånt... ..	15
Lokalisering og bestilling.....	15
Personalisering – login	15
Andre emner	16
Tilfredshed.....	16
Eksisterende funktionalitet.....	17
Kilder til viden om brug og brugere af bibliotek.dk.....	18
DBC's statistik	18
DBC's egne brugerundersøgelser og brugertests	18
Logfilanalyser	19
TNS Metrix.....	19
Userneeds undersøgelse i 2004.....	19
Top of the Web 2003 og 2004	20
Biblioteksstyrelsen	20

Indledning

Hvad ved vi om bibliotek.dk's brugere, deres tilfredshed, deres anvendelse og deres ønsker til produktet? Løbende bruger Dansk BiblioteksCenter (DBC) en række kilder til udvikling af produktet. I et notat fra februar 2006 blev den vigtigste viden samlet og alle kilder beskrevet. Senere på året blev det besluttet at gennemføre en årlig undersøgelse af de vigtigste elementer.

Den gennemgang af kilderne til DBCs viden om brug og brugere som blev lavet tidligere på året er kopieret ind sidst i dette notat i en let forkortet form.

Metode – antal besvarelser - fejlkilder

Brugerundersøgelsen er lavet af DBC ved brug af Relationwise Survey.

Brugerundersøgelsen var på i to versioner:

1. version fra 20. september-21. september.
2. 2. version fra 21. september-29. september

1. version: 451 har besvaret mindst ét spørgsmål.
2. version: 4.558 har besvaret mindst ét spørgsmål.

I alt 5009 har besvaret mindst ét spørgsmål.

Alle resultater er sammenlagt fra de to versioner af undersøgelsen på nær statistik over hvilke søgesider der bruges.

Fejlkilder: netundersøgelser har – som alle andre metoder – nogle mangler. Generelt er hyppige brugere, tilfredse brugere og IT-vante brugere mere tilbøjelige til at svare end andre. Formentlig er kvinder lidt mere ivrige for at svare på spørgeskemaer end mænd.

Da undersøgelsen kun har været på i ca. 10 dage i alt, vil den lejlighedsvis bruger ikke være så godt repræsenteret. Den korte periode er valgt fordi det statistiske materiale absolut er stort nok til at være validt, og bearbejdningen af de åbne spørgsmål er meget tidkrævende.

Der er kommet 1284 kommentarer på de 6 åbne spørgsmål som var i 2. version af brugerundersøgelsen. De giver først og fremmest gode input til nye funktioner samt forbedringer, men kan også medvirke til forklaring på nogle af undersøgelsens øvrige resultater.

En del biblioteksfolk har svaret på undersøgelsen – et gæt er ca. 10% af besvarelserne. (I første version af spørgeskemaet blev der spurgt til ansættelse i bibliotekssektoren. Men spørgsmålet virker underligt på den almindelige bruger og blev derfor fjernet. I den første undersøgelse udgør biblioteksfolk knap 10%). Det er naturligvis ikke forbudt for biblioteksfolk at besvare undersøgelsen, men det bør overvejes om der skal laves en særskilt undersøgelse hos bibliotekspersonale da deres besvarelser "mudrer" billedet af slutbrugernes behov.

Hvem er brugerne?

Kønsfordeling

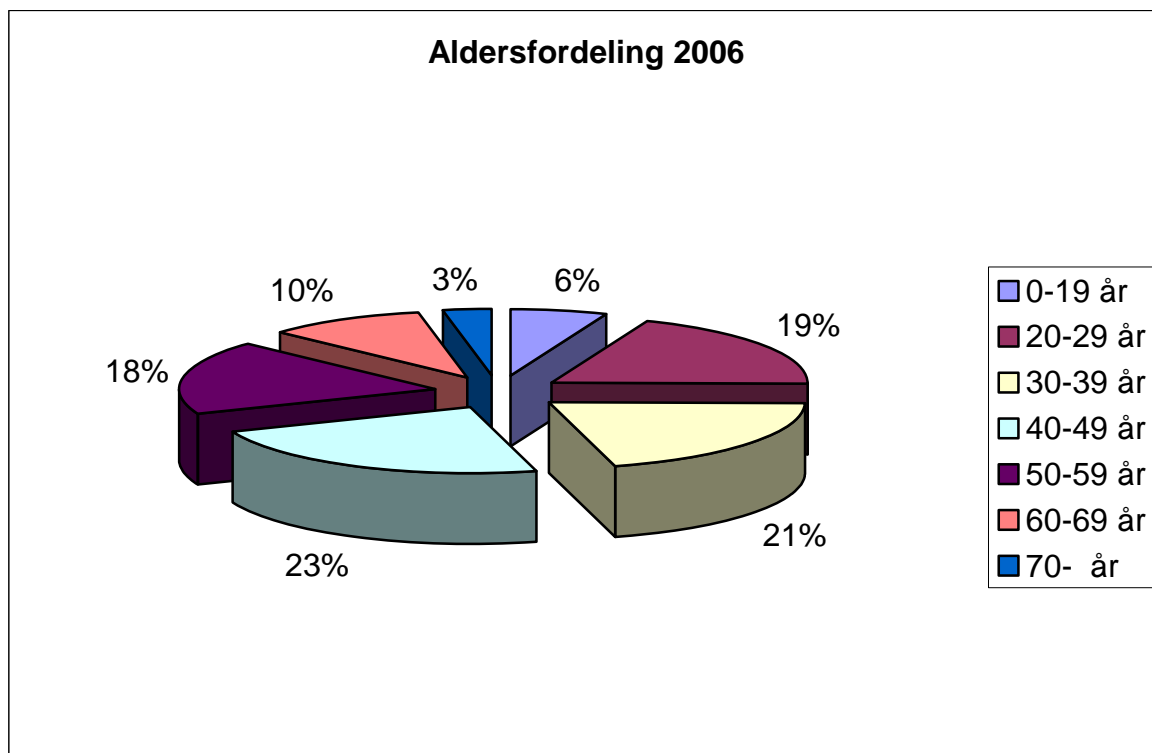
Undersøgelsen viser at 60% af brugerne er kvinder. Det svarer nøjagtigt til tidligere undersøgelser på bibliotek.dk. I befolkningen som helhed er der 50.51%.

Der er også blandt bibliotekernes brugere en overvægt af kvinder. Det kan formentlig konkluderes at det er rigtigt at der er en lille overvægt af kvinder blandt brugerne af bibliotek.dk.

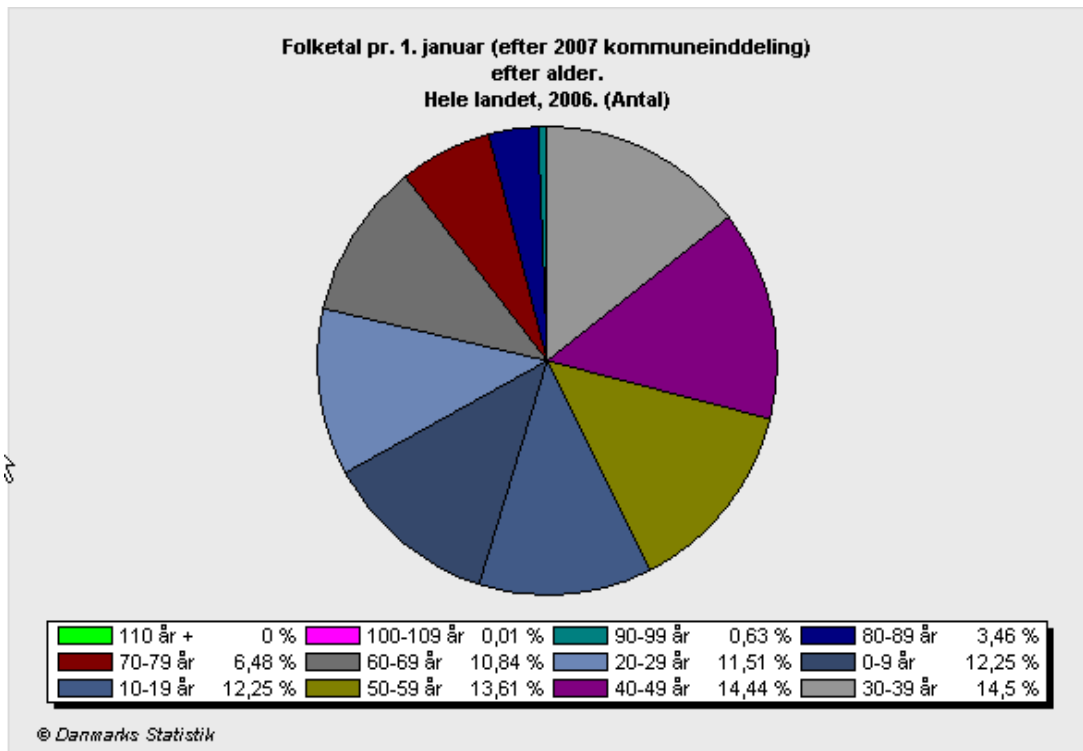
Aldersfordeling

Bibliotek.dk's målgruppe er biblioteksbrugere fra 13 år og opefter.

For de fleste biblioteksbrugere vil biblioteksbehovet op til gymnasieniveau kunne tilgodeses af det lokale bibliotek, mens gruppen fra 40-49 år er bibliotek.dk's største brugergruppe.

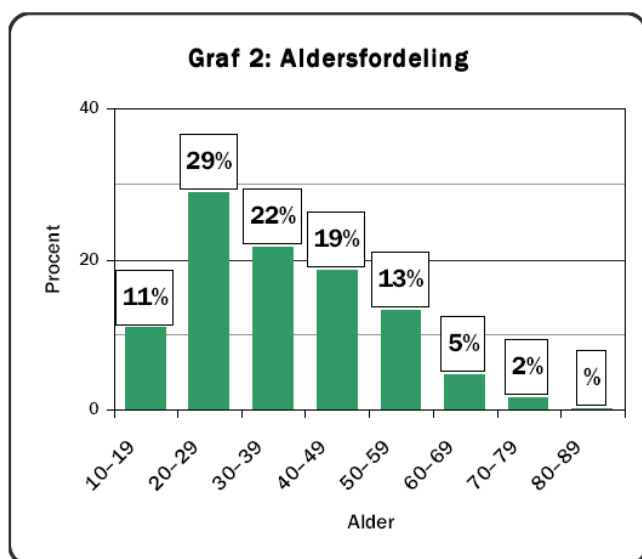


Til sammenligning Danmarks Statistiks tal for aldersfordelingen af befolkningen:



Logisk nok er gruppen 0-19-årige stærkt underrepræsenteret blandt bibliotek.dk's brugere, mens alle andre grupper på nær dem over 70 er overrepræsenteret. Sammenlignet med tidligere undersøgelser er gruppen af 20-29-årige ikke nær så hyppigt repræsenteret (19% i stedet for 29%), men de ældre grupper fra 40-69 år er stærkere repræsenteret. En del af forklaringen kan være at IT-anvendelsen på de to år er trængt længere op i aldersgrupperne, og det kan forstærkes af at der tilsvarende er flere af de "ældre" som svarer på en netundersøgelse i dag end for 2 år siden.

Til sammenligning tallene fra 2004:

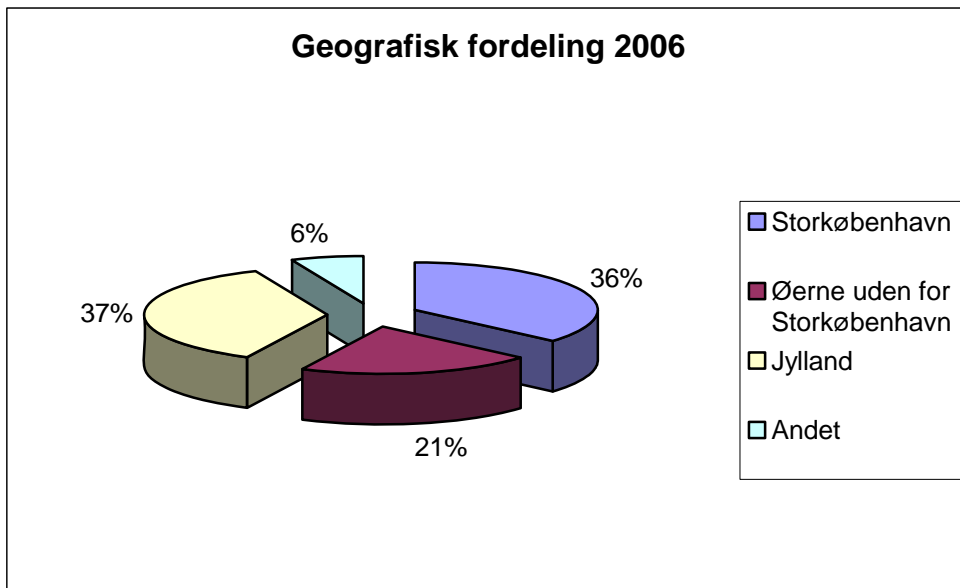


Antal besvarelser: 6003

Geografisk fordeling

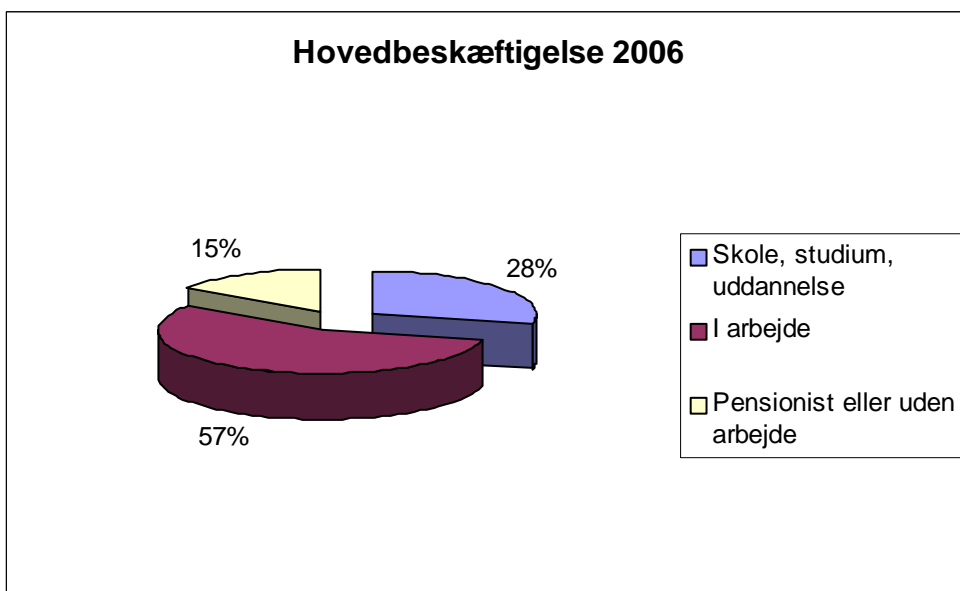
Hovedstaden er overrepræsenteret blandt bibliotek.dk's brugere (der bor 21% af landets borgere). Det gælder også generelt for andre former for IT-anvendelse.

Ved næste undersøgelse kan spørges mere præcist til regionerne, men tendensen i tallene er ikke overraskende.

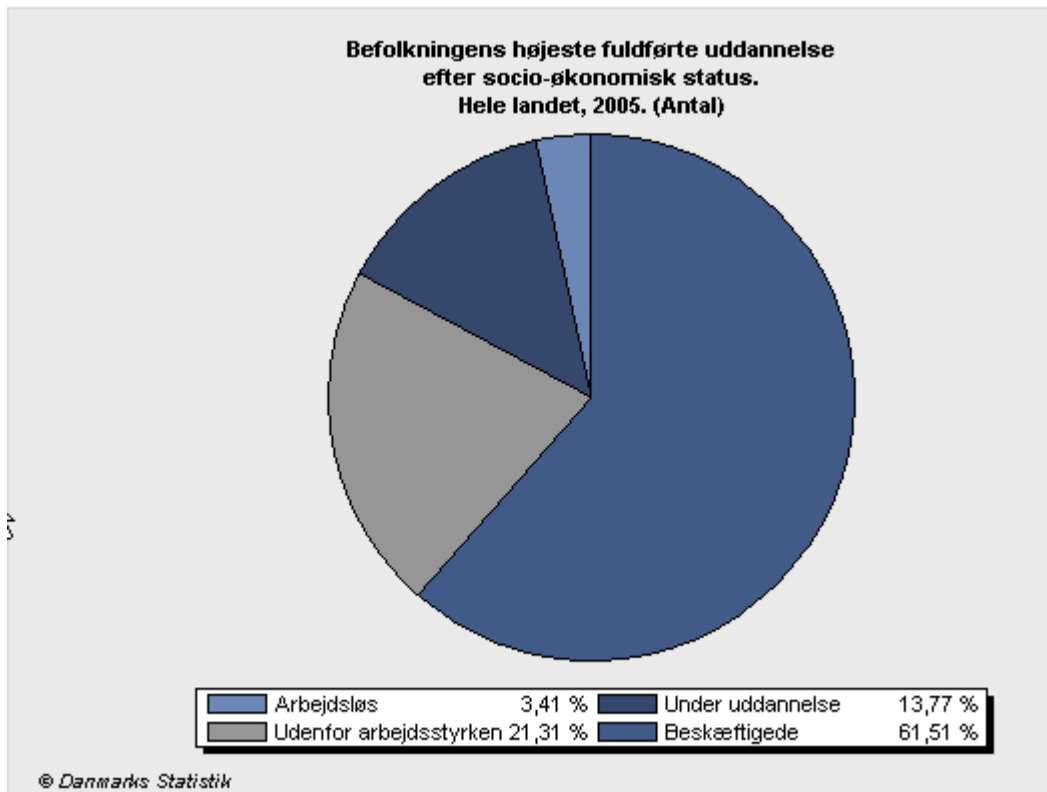


Beskæftigelse

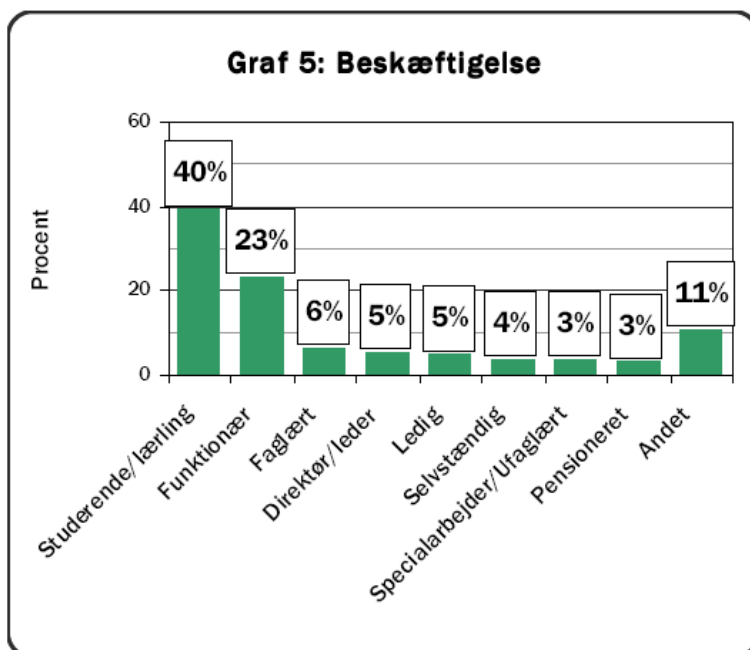
Brugergruppen under uddannelse er logisk nok overrepræsenteret (knap 14% af befolkningen – 28% af bibliotek.dk-brugerne).



Befolkningen som helhed (Tal fra Danmarks Statistik):



De tilsvarende tal fra 2004 er markant anderledes for de studerende. En del af forklaringen kan være som omtalt under alder.



Antal besvarelser: 5917

Hvor meget og hvordan bruges bibliotek.dk?

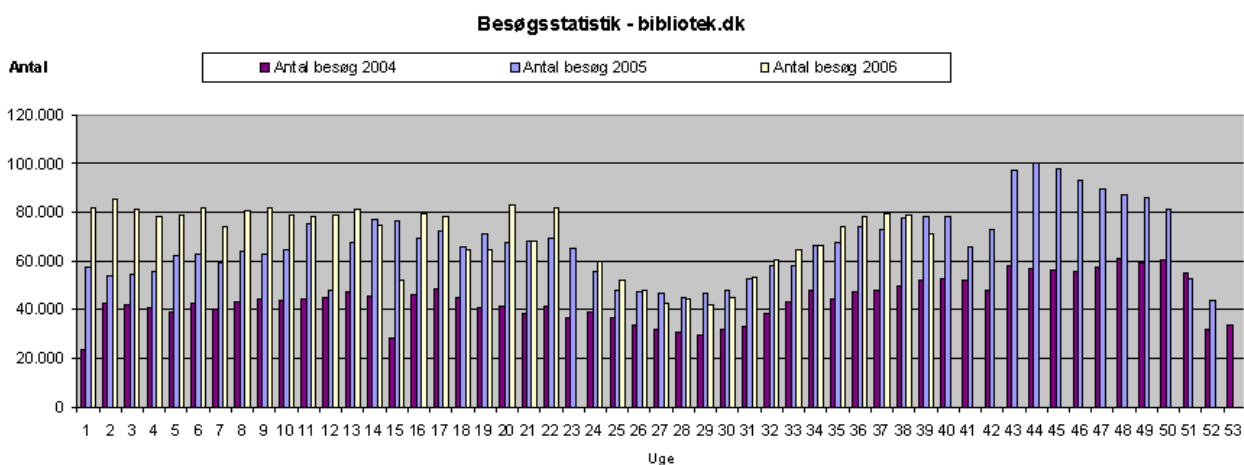
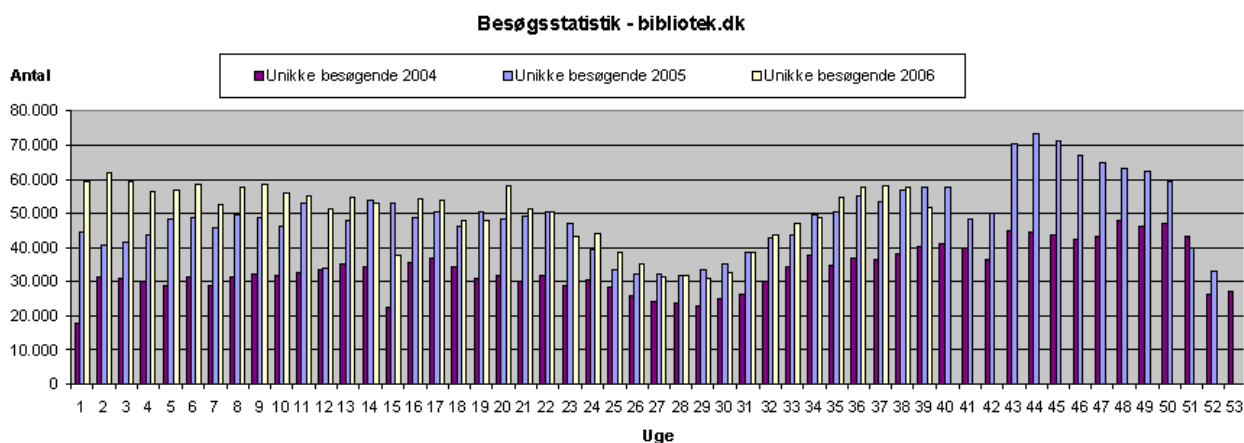
Besøg

Helt generel statistik om brugen af bibliotek.dk findes på <http://www.danbib.dk/index.php?doc=bibdkstatistik>

Årsrytme: år for år følges de samme mønstre med ferierne tydeligt placeret. Der er lavsæson i sommerperioden samt helligdage, vinterferieuger og efterårsferie. Det ses tydeligst af den grafiske version af brugsstatistikken:

http://stat.bob.dbc.dk/bibliotekdk_grafisk_statistik.htm

For første gang siden bibliotek.dk's start er nogle af besøgstillene for 2006 ikke højere end året før. Da der imidlertid stadig er mange nye brugere, kan tallene givet komme højere op.



Ærinde

På spørgsmålet **Hvad bruger du bibliotek.dk til?** svarer brugerne:

- 54% bruger bibliotek.dk til private formål
- 26% i forbindelse med skole eller uddannelse
- 20% i forbindelse med arbejde

Tidligere undersøgelse fra 2004:

- 52% bruger bibliotek.dk til private formål
- 37% til studieformål
- 11% til erhvervsmæssige formål

Også her ses den samme ændring slå igennem: uddannelses- og studieformål er ikke så voldsomt repræsenteret som tidligere. En del af forklaringen kan være som omtalt under alder.

Hyppeghed

9.5% bruger bibliotek.dk næsten dagligt – 31% bruger det ugentligt. 39% mindst 1 gang om måneden, 15% sjældnere og 6% er på bibliotek.dk for første gang.

Tal fra 2004:

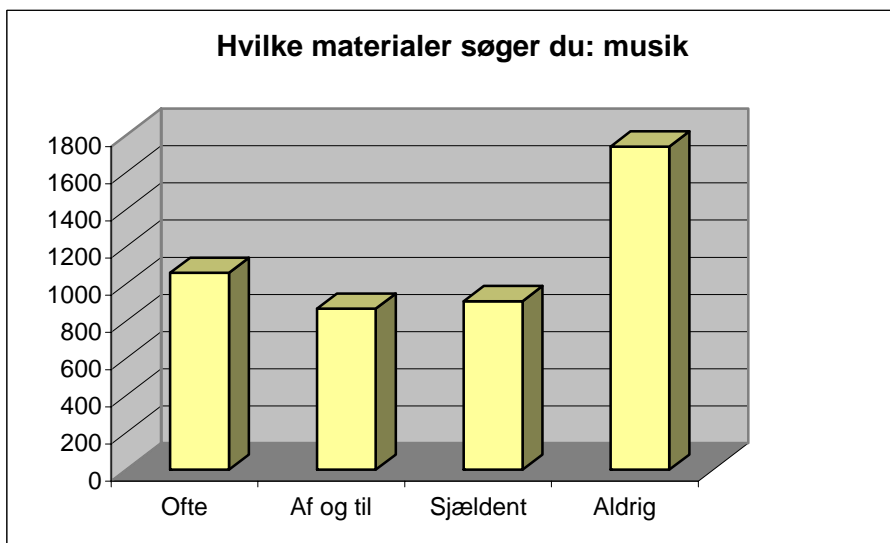
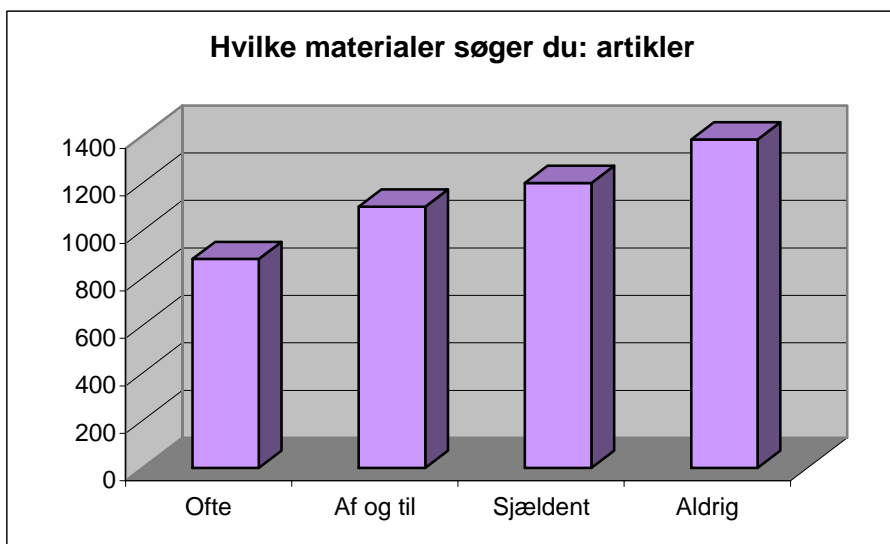
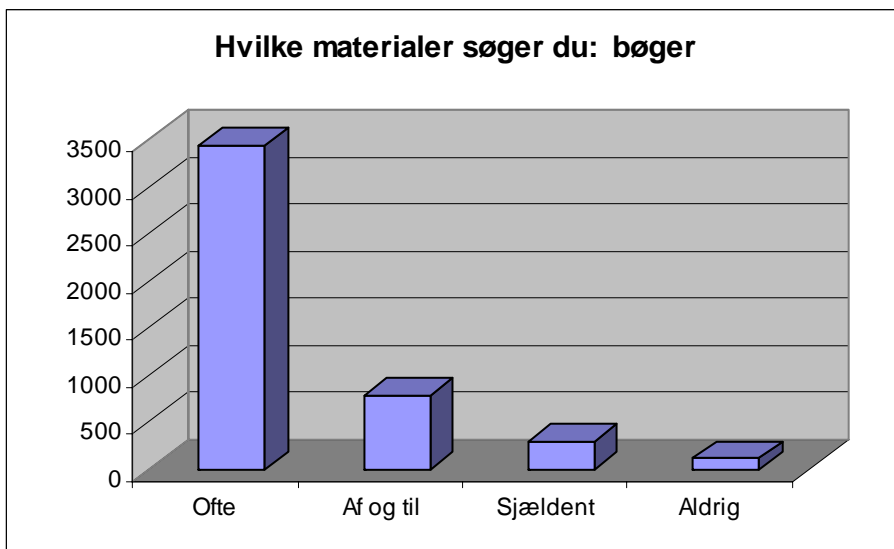
5% bruger bibliotek.dk dagligt – 40% bruger det ugentligt. Samtidig er 13% på bibliotek.dk for første gang.

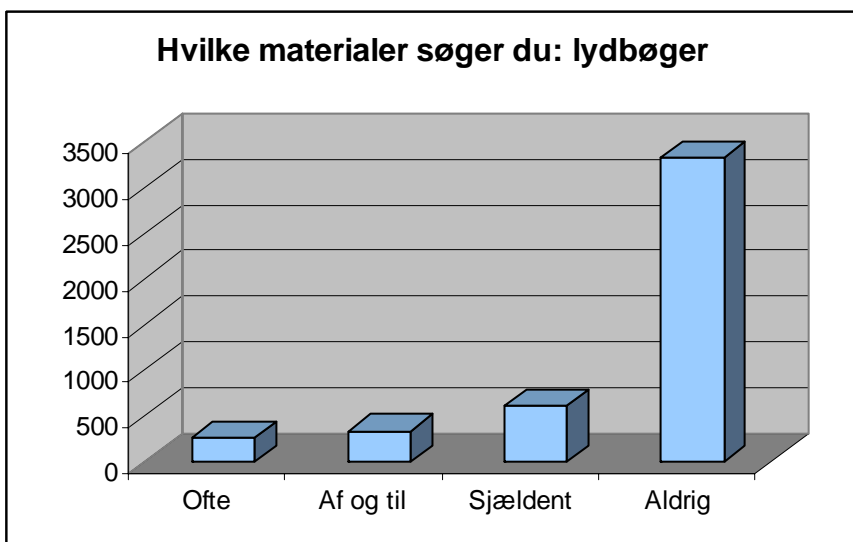
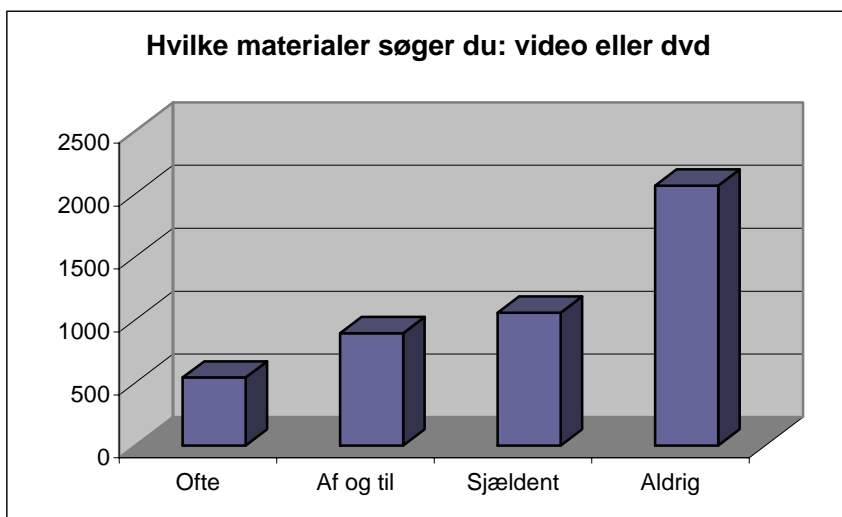
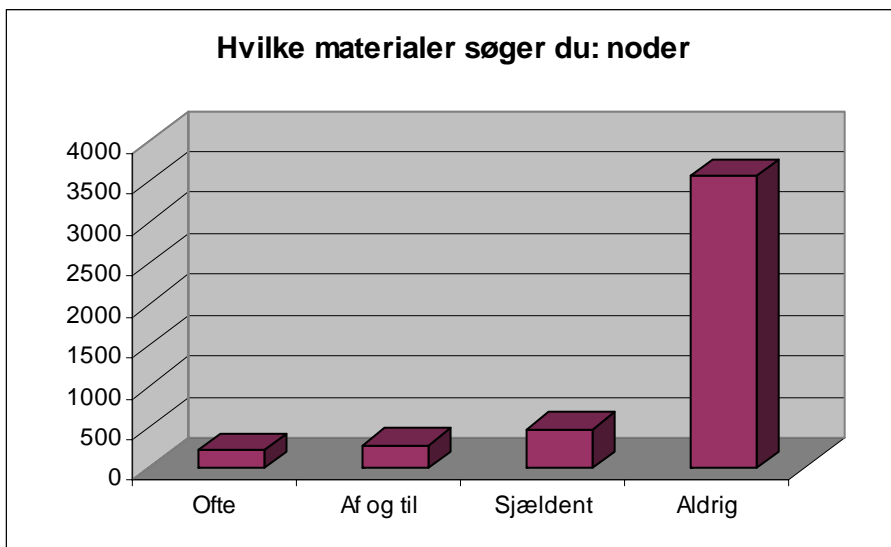
Der er altså fortsat en stor gruppe brugere (godt 40%) som bruger bibliotek.dk mindst en gang om ugen. Gruppen af daglige brugere er næsten fordoblet. Men meget sjældne brugere er naturligvis underrepræsenteret i en netundersøgelse der kun har været tilgængelig i 10 dage.

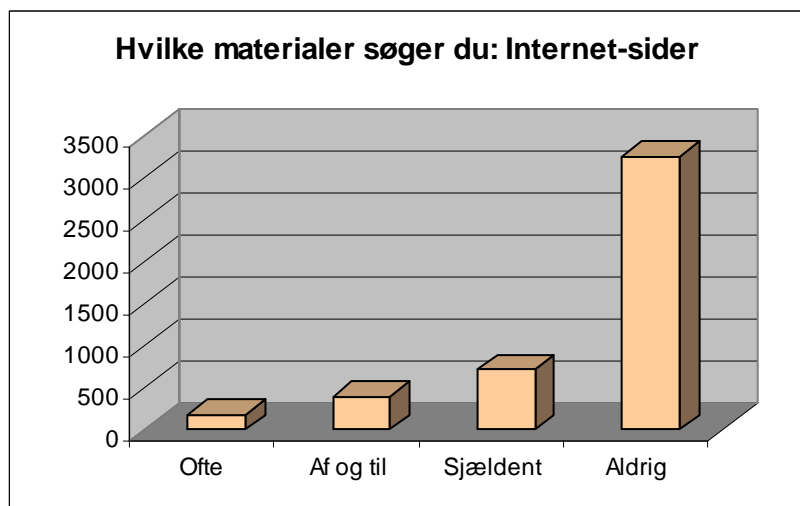
Hvad bruges bibliotek.dk til?

Her er der stillet en række spørgsmål som ikke har været med i tidligere undersøgelser. Søgning og bestilling er de centrale funktioner:

Hvad bruger du bibliotek.dk til?	
At søge og få vist resultatet	Procent
Ofte	56
Aldrig	6
Bestille materialer	Procent
Ofte	59
Aldrig	6
Printe, hente eller maile søgeresultater	Procent
Ofte	7
Aldrig	45







Hovedresultatet er at bøger, artikler og musik er kerneprodukterne i brugernes verden; flertallet af brugerne søger på et eller andet tidspunkt efter disse materialer. Noder, lydbøger og netsider er – indtil videre – noget som et mindretal bruger bibliotek.dk til. Video/dvd ligger midt i brugsmønstret – 45% søger aldrig efter disse materialer.

Hvilke søgesider bruges?

Her kan vi sammenligne to vidt forskellige resultater.

Hvad svarer brugerne på at de bruger af sider – her er medtaget svar på "Ofte" – brugerne kan give dette svar til flere sider. (Tal er fra 2. version af brugerundersøgelsen – ca. 3900 har svaret).

En helt anden type resultat fås ved at se på vores sidevisningsstatistik – her er tal fra TNS Metrix på fordelingen mellem brug af søgesiderne i september måned (procentmæssig indbyrdes fordeling).

	TNS	Brugerundersøgelsen svar "Ofte"	svar "Aldrig"
Almindelig søgning	47%	79%	3%
Musik	18%	19%	49%
Artikel	15%	13%	40%
Emneoversigt	7%	25%	23%
Avanceret søgning	7%	25%	25%
Noder	3%	5%	80%
Kommandosøgning	2%	6%	64%
Netdokumenter	1%	4%	68%

De samlede tal giver indtryk af fx:

Næsten alle bruger den almindelige søgeside, men de andre sider trækker samlet mere end halvdelen af brugen.

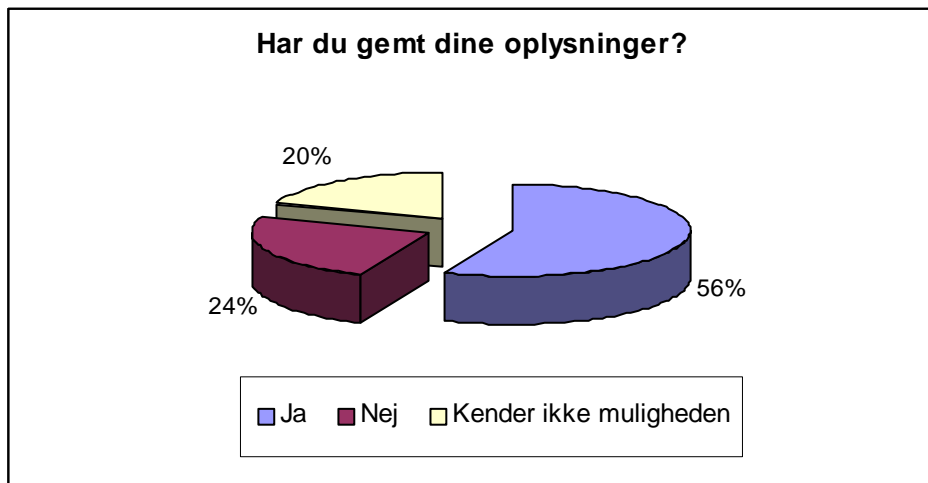
Nodesiden bruges ikke af så mange, men de bruger den til gengæld forholdsmæssigt meget.

De forholdsmæssigt høje tal på Avanceret og Kommandosøg i brugerundersøgelsen sammenlignet med den faktiske brug må tilskrives at de mest avancerede brugere er overrepræsenteret i brugerundersøgelsen samt biblioteksfolks besvarelse af den.

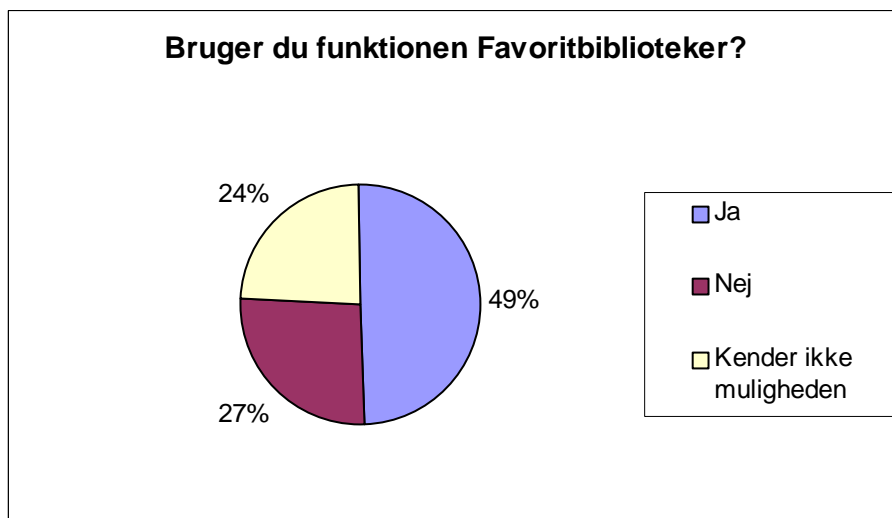
Hvilke funktioner bruges?

Vi har spurgt til anvendelsen af to funktioner på bibliotek.dk:

- muligheden for at gemme personlige oplysninger så de hentes automatisk ved bestil
- muligheden for at bruge Favoritbiblioteker til at få link og udlånsstatus.



Et flertal af brugerne bruger muligheden (i øvrigt med en vis overvægt af mænd viser krydstabulering mellem disse data). Andelen stiger hvis man udelukkende ser på dem der bruger bibliotek.dk mindst en gang om ugen – her er andelen 65%. *Men det er stadig en funktion der skal informeres bredt om; brugen burde være langt højere blandt de hyppige brugere.*



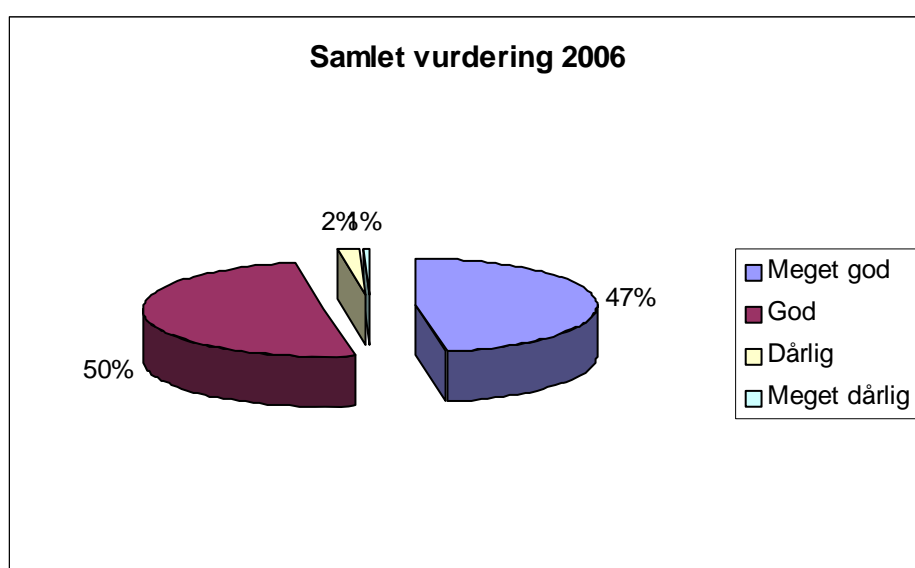
Et forbløffende højt tal. Som er endnu højere hvis man kun kigger på de hyppigere brugere – 58% hos dem der bruger bibliotek.dk næsten hver dag – 57% hos ugentlige brugere. Desværre må brugerne have fortolket det meget bredt, for et tjek på hvad der faktisk sker på bibliotek.dk-siderne giver et andet billede. Vi har undersøgt hvor mange af brugerne i uge 39 2006 som får vist favoritbiblioteker – det var 6% af brugerne.

Brugerundersøgelsens tal skyldes nok også at det især er de interesserede og aktive brugere som svarer på undersøgelsen, og blandt dem er brugen af Favoritbiblioteker formentlig forholdsmæssigt høj. Men hovedparten af forklaringen er nok en anden: besvarelsen af de åbne spørgsmål om ønsker til bibliotek.dk giver det indtryk at Favoritbibliotek opfattes synonymt med gemt bibliotek hos mange brugere. Så passer de 49% bedre (56% har gemt oplysninger).

Der må informeres mere om funktionen, og terminologien må overvejes.

Hvad synes brugerne om bibliotek.dk?

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



Tilfredsheden er blevet endnu mere markant end de tidligere undersøgelser.

Tidligere undersøgelser:

Userneeds (oktober 2004)

Hvad er din samlede vurdering?

Meget god 20%

God 73%

Dårlig 6%

Meget dårlig 1%

Top of the web (maj-juni 2004)

På en skala fra 1-6 hvad er din samlede vurdering?

1 Meget god 38%

2 47%

3 12%

4 2%

5 ½%

6 Meget dårlig ½%

Forbedringsønsker til bibliotek.dk

Der er kommet 1284 kommentarer på de åbne spørgsmål.

Her nævnes kun de ønsker der går igen i mange kommentarer – i nogle tilfælde 20-40 kommentarer – med enkelte citater fra brugerne. Samt [aktion](#) i forhold til forslaget.

Søgning

Valg af materiale: denne funktion blev ændret i forbindelse med ny grænseflade for at give bedre overblik. Den irriterer dog mange brugere som ikke behøver overblik, men blot skal vælge en kendt materialetype.

En dropdownboks ved "Materialetype". Det kan godt være irriterende at skulle vælge og afkrydse felter når man skal skynde sig

Det er også tydeligt at [der skal reklameres yderligere for Præcisér søgning](#) som mange efterspørger.

[En dropdownmenu med de mest almindelige materialetyper sættes på udviklingsplan 2007.](#)

Mange ønsker en søgefunktion til film (dvd/video) – [det bør overvejes.](#)

En del ønsker at finde ældre årstal i dropdownmenuen for år (går fra 1970-). Man kan bruge kommandosøgning i stedet, men det er for de få. [Der er umiddelbart lavet en ændring, så man kan søge på år fra 1940- .](#)

Visning

Mange ønsker at se rigtig mange poster ad gangen – op til 100. Det kan ikke lade sig gøre med den nuværende måde visningen foregår på. Performance vil blive for dårlig.

Nogle ønsker at kunne se antal sider i visningen og at kunne hoppe vilkårligt mellem dem. Det kan ikke lade sig gøre med denne version af værkvisning. Postklyngerne dannes først ved bladrning.

En del klager over at materialer som alligevel ikke kan skaffes, kan bestilles. Årsagen kan både være manglende håndbogsmarkering, video/dvd-regler samt bibliotekers forskellige håndtering af interurbanlån.

Brugergrænseflade

En del ønsker en større font.

[Der reklameres for hvordan man ændrer tekststørrelse samt eksperimenteres med en lidt større default font.](#)

Mere enkelhed og overskuelighed ønskes af flere brugere, mens andre er tilfredse.

beholde den nuværende enkelhed (og hurtighed)! Meget flot. Er rigtig godt, og nemt at finde rundt i. kanon startside!

Mere enkelhed ønskes. Forsiden er rodet og uoverskuelig. Der bør være mest fokus på søgeformularerne

[Forslag om flere muligheder for brugertilpasning af grænsefladen er sat på udviklingsplanen.](#)

De blafrende knapper irriterer:

De farvede knapper forsvinder ofte eller blaffer når cursoren er over dem. Det er i sig selv irriterende, men gør det også vanskeligt at ramme dem for at aktivere dem.

Vi er opmærksom på problemet og mener at have en løsning som ikke vil genere blinde brugere eller håndterbarheden af knaptekster. [Forslag er sat på udviklingsplanen.](#)

Indhold

Ønsker om adgang til artikler i Infomedia, utilfredshed med at visse kilder kun giver adgang for nogle bibliotekers brugere.

Det ville være rart at have adgang til tidsskriftdatabase selv om man ikke er indskrevet på et universitet. Det er alligevel så få personer i Danmark der bruger denne funktion der ikke i forvejen har adgang via universitet eller job, så jeg forstår ikke helt finten ved kriterierne for at have adgang?

Ønsker til links til fuldtekst hvis det findes.

Nogle ønsker til at kommende udgivelser også kan ses.

Inspiration, emneoversigt, andre som har lånt...

Der er ønsker til aktuelle links (nyeste titler om aktuelle emner fx kommunesammenlægningen), bestsellerlister, se hvad andre har lånt

Lokalisering og bestilling

Rigtig mange brugere vil gerne kunne se lokaliseringerne inden bestilling. Og de har gode argumenter for det:

Man skal nemmere kunne se hvilke biblioteker, der har materialet. Det er meget besværligt lige nu, da man skal lade som, at man vil bestille bogen for at nå frem til dette. Det er nemlig som regel hurtigere at hente bøger end at bestille...

At man uden at skulle lade som om at man bestiller, kan slå op hvilke biblioteker der har materialet. På en eller anden måde gør det en forskel, selv om det lokale bibliotek gerne hjemskafter, lige meget hvorfra.

[Forslag er medtaget på forslag til udviklingsplan 2007.](#)

Mange irriteres over at viderestilles til lokale grænseflader ved bestilling.

Automatisk bestilling fra det lokale bibliotek frem for at skulle logge ind på en helt anden side end den man i forvejen er logget ind på.

[Forslag om at bruge automatiske rutiner til dette sættes på udviklingsplan 2007.](#)

Der er fortsat også mange der gerne vil kunne bestille i ét hug. Når de forskellige automatiseringsforslag er i drift, forekommer det ikke umuligt at gennemføre – [det foreslås derfor på udviklingsplan 2007.](#)

Og mange vil vældig gerne have materialet fra andre biblioteker når det er udlånt på eget bibliotek.

Det bør være muligt at bestille via bibliotek.dk selvom favoritbiblioteket har et eksemplar af den ønskede bog. En af de store fordele ved at bestille via bibliotek.dk er, at man bestiller et af alle tilgængelige eksemplarer og dermed får bogen hurtigere

det er irriterende at man ikke kan bestille en bog til sit eget bibliotek gennem bibliotek.dk hvis mit eget bibliotek allerede har den. Heller ikke hvis bogen er udlånt og der måske er lang ventetid på den, så kan jeg ikke reservere den fra et andet bibliotek!

Personalisering – login

Der er en del ønsker til personligt login, mulighed for at gemme poster, søgesæt, læste bøger mv. [Udviklingsplanen har forslag om at arbejde med dette område.](#)

Det ville være godt hvis man kunne gemme bestillingerne, så hvis man ikke er færdig, kan gøre det færdigt på et senere tidspunkt

would be nice to be able to keep 'my searches' from more than one session (keep historical track).
Jeg kunne godt tænke mig at kunne trække en liste over mine lån, efterhånden når man har læst rigtig mange bøger i årenes løb, kan man godt komme hjem en bog man allerede har læst.
At mine personlige oplysninger også bruges, når jeg henvises til at bestille på eget bibliotek. Nu skal jeg op med mit lånenummer (som jeg aldrig kan huske) plus PIN kode

Andre emner

Mac-brugere er forsat ikke tilfredse. Grænsefladen fungerer rimeligt i nyeste version, bortset fra valg af materiale. Dropdownmenu (som foreslået ovenfor) vil formentlig løse dette problem.

Og en lang række andre forslag af forskellig karakter:

Kan jeg ikke få sendt bøgerne hvis jeg betaler for det?

lydbøger som podcast

Jeg ønsker at de penge vi (staten) bruger på biblioteker, bliver brugt til at stille net musik til rådighed for alle platforme. Det er diskriminerende at der kun stilles musik download til rådighed for windows platformen. Open source er vejen frem.

Jeg ville gerne kunne se, hvilken skrifttype bøgerne er trykt med.

Det ville være pragtfuldt, hvis alle biblioteker indførte lånetid på 1 måned på CD'er. Det har de fleste, men ganske enkelte har kun 14 dage!

Tidligere var der en uddybende beskrivelse af hver bog (lektøruddtalelse?). Den service kan jeg ikke længere finde.

at man kan låne voksen materialer, som porno...

Der er også en række forslag som synes at komme fra bibliotekssektoren:

Jeg ønsker å se hvordan man inverterer i danske sammensatte navn. Ikke bare ordningsordet, men også biinførlene. Jeg arbejder med katalogisering på et norsk universitetsbibliotek, og bruker Bibliotek.dk til verifisering av danske navn

Ærgeligt at I har splittet LSCH-strengene i enkelt"ord" efter *-underdelingen i MARC - disse ord bør kunne søges i deres helhed, evt. med højretrunkering, meget gerne også som i LIBRIS, hvor man klikker på LCSH's 1.led og får en meget bred søgning, klikker man på LCSH's 2.led en smallere osv. Ikke klart om man kan AND'e og/eller OR'e ord sammen i søgefelterne

Vanskelig å finne ut hvor dokumentet finnes og hvor vi kan bestille fjernlån til vårt bibliotek
Det hadde vært fint å kunne bestille fjernlån via bibliotek.dk - også for oss i Norske bibliotek
ønsker en print-funksjon, slik at man (bibliotek som fjernlåner) kan printe ud bestillingen til slut.
Søgning på id-nummer
faustnr. opstilling i biblioteker på alle

Tilfredshed

Udover et væld af ideer og ønsker til ny og forbedret funktionalitet er der også i kommentarerne udbredt tilfredshed med bibliotek.dk – som det også kan ses af de 97% hvis samlede vurdering af bibliotek.dk er God eller Meget god. Her nogle få af disse kommentarer:

Tusind tak for et fantastisk arbejdsredskab. Min horisont er blevet udvidet betragteligt.

Nu deltager jeg lige spontant i denne survey, så jeg har ikke rigtigt overvejet forbedringer, men jeg kan sige at jeg er meget glad for systemet som det virker pt. Faktisk nævner jeg altid folkebibliotekerne på linie med de mange cykelstier, som det bedste i danmark.

Det er simpelthen et fremragende, visionært, logisk, overskueligt og velgennemtænkt system. Jeg er glad for at nogle af mine skattepenge går til det. Men jeg tror, der er for få, der ved, hvilken skattekode, de har gratis adgang til.

"Noget der ligner" er fantastisk godt. Meget mere af den slags.

En ros til det enorme udbud af materiale der er til rådighed, og jeg synes det er fantastisk at have adgang til det udbud af litteratur og musik. Bestillinger og svarmail-funktionen foregår upåklageligt, og ligeledes den fysiske logistik indbyrdes mellem bibliotekerne. Stor ros :))-

Jeg havde forventet et felt til allersidst i spørgeskemaet hvor der var mulighed for at overdygne jer med ros. bibliotek.dk er fandeme noget af det bedste, der er sket i Danmark. Det er tit, at jeg bestiller ting, hvor der kun er et eksemplar i Danmark, og jeg føler mig privilegeret at kunne bruge så godt et system. Godt gået - klap jer selv på skulderen!

Imponerende høj driftsikkerhed.

Jeg vil gerne udtrykke min uforbeholdne ros til bibliotek.dk. Det er simpelthen for mig - som forsker, der bor i en provinsby - en kolossal hjælp og gave at kunne søge fra andre biblioteker og få det bragt til Silkeborg. Jeg er fuld af beundring og taknemmelighed for den store hjælp og service!!!

Eksisterende funktionalitet

En hel del efterspørger eksisterende muligheder; **der laves efterfølgende et informationsarbejde med de vigtigste af disse områder** for at gøre flere brugere opmærksomme på funktionerne. **Det undersøges også i forbindelse med høring af udviklingsplan for 2007 om der er interesse for en annoncering af bibliotek.dk-kurser rundt i landet via bibliotek.dk's forside.**

Der er også efterspørgsel efter funktionalitet som er på vej, fx Stavehjælp og Genvejstaster.

Kilder til viden om brug og brugere af bibliotek.dk

Her beskrives kort de kilder DBC aktuelt har til viden om brug og brugere.

DBC's statistik

På <http://www.danbib.dk/index.php?doc=bibdkstatistik> publicerer DBC statistik om bibliotek.dk.

Fx:

Trafik – under denne overskrift gengives Gallup-målingerne af bibliotek.dk. Der er en tabel der dækker fra uge 35 i 2002 og fremefter samt en grafisk fremstilling af trafikken fra 2003 og frem. Der er også link til FDIMs (Foreningen af Danske InternetMedier) publicering af Gallup-tallene.

Desuden link til grafer der viser antal indloggede brugere og antal søgninger fra bibliotek.dk's åbning og frem.

Bestillinger – der er link til mange forskellige opdelinger af bestillingsstatistikken – fra det enkelte biblioteks bibliotek.dk-bestillinger til samtlige bestillinger til alle landets biblioteker.

DBC's egne brugerundersøgelser og brugertests

DBC har et redskab (fra firmaet Relationwise) til at lave netundersøgelser, som i bibliotek.dk-sammenhæng bruges til mange brugerundersøgelser af enkeltfunktioner eller til samlede brugerundersøgelser.

Der er mulighed for alle typer af spørgsmål i værktøjet. Dets begrænsninger er kun netundersøgelser som sådan: mange emner er svære at spørge entydigt om og få et brugbart og validt svar.

Som supplement til netundersøgelserne foretages med jævne mellemrum dialogbaserede brugerundersøgelser og brugertests. DBC bruger som hovedregel et koncept med én interviewer til hver testperson, og der indgår både bundne opgaver og dialog ud fra brugerens ønsker. Der er ikke videoovervågning, og der gives ikke vederlag til testerne (men en lille gave).

I 2005 blev der lavet en undersøgelse af bestilforløbet dels hos slutbrugere dels hos biblioteker. Og der blev lavet en del dialogbaserede tests af den ny brugergrænseflade inden åbning.

Testerne til begge typer undersøgelser rekrutteres typisk via bibliotek.dk's mailingliste (knap 9000 brugere) samt annoncering på bibliotek.dk.

Fejlkilder:

- når mailinglisten alene bruges til rekruttering, skal der tages højde for at der her er tale om de ret interesserede brugere
- netundersøgelserne har generelt en lille skævhed med flere unge, byboere og mænd
- til de dialogbaserede tests melder sig især meget intensive brugere. Afholdelse af de dialogbaserede tests på et bibliotek er brugt nogle gange for også at kunne inddrage mindre intensive brugere uden forhåndstilmelding. I disse tilfælde er testen/interviewet mindre omfattende.

Logfilanalyser

DBC undersøger med mellemrum logfilerne for at undersøge nogle af disse elementer:

- brugte søgesider
- hvad søges der på og hvordan

Det ligger meget arbejde i logfilanalyser, og det har derfor hidtil kun været begrænset hvor tit det er sket.

Der er i forbindelse med et uddannelsesforløb på Biblioteksskolen lavet en stor 0-hit-analyse i 2002, som er blevet brugt til en række forbedringsforslag for at hjælpe brugeren der laver 0-hit-søgninger.

Der er lavet en mindre analyse i 2004-2005 for at undersøge søgeformer – især med henblik på at se om "præparerede søgeformer" som søgebokse og links til emnesøgning af forskellig slags blev brugt.

Udover analyse af logfiler undersøges jævnligt svartider, antal søgninger og fordeling på søgeformer via logfiler.

Der er ikke lavet nogle systematiske logfilanalyser i den nye brugergrænseflade.

TNS Metrix

TNS Metrix er det system, der ligger bag "Gallup-målingerne" på nettet. Det er altså samme redskab som bruges af alle sites der er med i målingen. Det betyder at tallene reelt er sammenlignelige.

Systemet er ganske omfattende, og DBC har ikke udnyttet alle muligheder for statistik herfra. Det er den vigtigste kilde til den faktiske brug af systemet.

Udover hovedtallene som også publiceres på Gallup (unikke besøgende samt antal besøg), bruges det løbende til fx at tjekke brugerne på tekniske parametre som: browserversioner, styresystemer, skærmopløsning, hvor kommer folk fra, java- og cookieunderstøttelse o.l.

I forbindelse med udarbejdelse af ny brugergrænseflade er det brugt mere intensivt fx til at træffe beslutning angående skift af skærmopløsning og angående browsere. Fx tilpasses bibliotek.dk nu ikke mere til Netscape.

Offentliggjorte tal:

Løbende Gallupmålinger: <http://www.fdim.dk/?vis=ind>

DBC's opsamling af tallene fra Gallup: <http://stat.bob.dbc.dk/bibliotekdkbesoeg.htm>

Userneeds undersøgelse i 2004

Userneeds er et lille analysebureau med speciale i netbrugerundersøgelser.

Undersøgelsen var en standardundersøgelse som poppede op på bibliotek.dk i perioden 4. oktober-18. oktober 2004. Hver bruger fik kun pop-up'en én gang. Godt 6000 besvarede undersøgelsen.

Vigtigste undersøgelseselement var demografiske data om brugerne, da der ikke fandtes sådanne data. Men undersøgelsen afdækkede også brugernes vurdering af bibliotek.dk.

Fejlkilder:

- Det er uvist om dem der svarer, er repræsentative for dem der bruger bibliotek.dk. Netundersøgelser har en tendens til at der forholdsmæssigt er svar fra lidt flere unge og lidt flere storbyboere. Userneeds mener også at kvinder er lidt mere tilbøjelige til at svare på spørgeskemaer end mænd – om det opvejer at mænd bruger nettet lidt mere intensivt end kvinder er uvist.

Undersøgelsen er publiceret på Biblioteksstyrelsens hjemmeside:

<http://www.bs.dk/content.aspx?itemguid={DB69FFAE-12B1-4D43-9026-C9E3A1A381F1}>

Top of the Web 2003 og 2004

Fra Top of the Web's homepage:

“**top of the web** is the name of the European Commission's benchmark study of the use and user satisfaction of public government on-line services. The purpose of the study is to enable the Member States, Norway, Iceland and Switzerland to compare performance, identify best practice and to promote remedial action.”

Projektet har lavet undersøgelser i 2003 og 2004, men ser ud til at være gået i stå. Bibliotek.dk har været med i undersøgelsen begge år på opfordring af projektet. Spørgeskemaet til brugerne er udformet af projektet, og de undersøgte sites har ingen indflydelse på det. Besvarelse skete via nettet – brugeren fik et popup-vindue med link til undersøgelsen. DBC bestemte selv hvornår og hvor længe undersøgelsen var på sitet. Hver bruger fik kun pop-up'en én gang.

Da spørgeskemaet er generelt, kan visse spørgsmål være forvirrende eller uforståelige for dem der svarer. Fx skulle man i 2004 svare på hvor meget tid man har sparet ved at bruge servicen online i stedet for offline. Der findes ikke en service svarende til bibliotek.dk offline, så spørgsmålet giver ingen mening.

Begge år har spørgeskemaet bestået af en række spørgsmål med forskellige bundne svarmuligheder samt ét åbent spørgsmål med mulighed for at komme med kritik og ønsker.

Fejlkilder:

- De lidt skæve eller direkte uforståelige spørgsmål kan irritere brugere
- nogle brugere har måske ikke lyst til at deltage i EU-undersøgelser
- der kan på ingen måde tages højde for at dem der svarer er repræsentative for dem der bruger bibliotek.dk. Netundersøgelser har en tendens til at der forholdsmæssigt er svar fra lidt flere unge, lidt flere storbyboere og lidt flere mænd.

Top of the Web: <http://www.topoftheweb.net/en/index.htm>

Biblioteksstyrelsen

I 2001 gennemførte Biblioteksstyrelsen en stor konsulentundersøgelse (udført af siticom group) af bibliotek.dk.

Der er lavet to andre undersøgelser helt eller delvist finansieret i Biblioteksstyrelsens regi, som inddrager bibliotek.dk:

844 fjernlånsbrugere. Hovedrapport udarbejdet af Niels Ole Pors, delrapport udarbejdet af projektgruppe fra Frederiksberg Bibliotek m. fl. 2004.

Forlag: Københavns Kommunes Biblioteker, Kultur- og Fritidsforvaltningen

<http://www.bs.dk/content.aspx?itemguid={4402F9F1-6B53-4466-B32A-FD83672E988A}>

Denne undersøgelses resultater viser at 81% af de undersøgte fjernlånsbrugere kender bibliotek.dk. Af dem, der har svaret på spørgsmålet, er det 88% der angiver, at de kender bibliotek.dk.

Undersøgelsens hovedfokus er fjernlån og da undersøgelsen kun er besvaret af fjernlånsbrugere, kan tal fra den ikke bruges generelt om bibliotek.dk. Brugerundersøgelser og henvendelser viser at bibliotek.dk også bruges som indgang til lokalkataloger, som "opslagsværk", som indgang til netversioner, som indgang til køb m.v.

Pors, Niels Ole

Studerende, Google og biblioteker : en undersøgelse af 1694 studerendes brug af biblioteker

2005

Forlag: Biblioteksstyrelsen

http://www.bs.dk/publikationer/andre/studerende/pdf/Studerende_Google_og_biblioteker.pdf

Undersøgelsens hovedfokus er de studerendes biblioteksbenyttelse, men bibliotek.dk indgår.

Knap 1700 studerende besvarede undersøgelsen – svarprocent på 35%. Ikke alle typer studerende indgår: "Stikprøven medtager altså ikke de studerende, der falder udenfor SU-systemet. Det vil typisk være studerende der har brugt alle deres SU-midler og Master-studerende der læser på uddannelser der retter sig mod erhvervsaktive. Mange udenlandske studerende på udvekslingsordninger falder ligeledes uden for stikprøven. Det samme gør ph.d.-studerende, idet disse ikke indgår i SU-systemet længere." (side 110). Åbent Universitetsstuderende er heller ikke SU-modtagere.