

Brugerundersøgelse af bibliotek.dk

- med forslag til opfølgning

The screenshot shows the homepage of bibliotek.dk. At the top left is the logo 'bibliotek.dk'. To the right are navigation links: 'blog | sitemap | om bibliotek.dk | presserum | kontakt | hjælp | english | log ud'. A user is logged in, indicated by 'Du er logget ind' and 'Bestilbibliotek: Valby Bibliotek'. Below the navigation bar are tabs for 'Søgning', 'Emneoversigt', 'Min profil', and 'Min kurv'. The main content area is divided into several sections:

- Søg i:** A sidebar menu with icons and labels for 'Alle materialer', 'Bøger', 'Artikler', 'På nettet', 'Film', 'Musik', and 'Noder'. Below this are 'Avanceret søgning' and 'Kommandosøgning'.
- Find Bibliotek:** A form with fields for 'Bibliotekets navn:', 'Postnummer:', and 'By:', followed by a 'Søg bibliotek' button.
- Søgning:** A central search area with the instruction '- udfyld en eller flere bokse nedenfor - og klik på Søg.' It contains four input fields for 'Forfatter' (fx: nesbø), 'Titel' (fx: varm luft), 'Emne' (fx: tsunami?), and 'Fritekst' (fx: matterhorn), each with a question mark icon and a search button. A 'Søg' button is also present.
- [+] Flere muligheder - materialer, sprog, år** A dropdown menu.
- Søger du efter flere slags materialer på én gang? - så er du på den rigtige side.** A text block explaining the service.
- Artikler fra Infomedia** A text block with a link to 'Mere om artikler fra Infomedia' and 'Læs nærmere på vores blog>'. Below it is a link for 'Oversigt over netbiblioteker>'. There is also a link to 'Brug Netbibliotekerne'.
- Søger du ikke efter en bestemt titel - prøv at browse i Emneoversigt** A text block explaining the service.
- Brug dine favoritbiblioteker til mere** A text block with a link to 'Om at skifte bestilbibliotek>'. There is also a link to 'Spørg Biblioteksvagten'.
- Brug dine favoritbiblioteker til mere** A text block with a link to 'Om at skifte bestilbibliotek>'. There is also a link to 'Spørg Biblioteksvagten'.

Oktober 2010
DBC

Brugerundersøgelse 2010

Indledning.....	3
Kort resumé af undersøgelsen 2010	3
Hvor mange brugere har bibliotek.dk?.....	3
Metode – antal besvarelser - fejlkilder	4
Forslag til forbedringer	5
Citater fra brugerne	5
Andre kilder.....	5
Resultater fra 2010-undersøgelsen	6
Hvem er brugerne?	6
Kønsfordeling.....	6
Aldersfordeling	6
Geografisk fordeling	7
Beskæftigelse.....	8
Erhverv.....	8
Indtryk af nogle brugere	9
Hvor meget og hvordan bruges bibliotek.dk?	11
Besøg	11
Hvor mange brugere har bibliotek.dk?.....	11
Ærinde	11
Hyppighed.....	11
Dags- og ugebesøgsmønster	12
Hvad bruges bibliotek.dk til?	13
Hvad er den konkrete årsag til det aktuelle besøg på bibliotek.dk?	14
Bruges bibliotek.dk som start eller kun til fjernlån?	17
Særlige funktioner: gem oplysninger, Favorit og blogs	18
Nye funktioner: Ratings, Andre der har lånt m.m.	18
Link til Infomedia	19
Hvad synes brugerne om bibliotek.dk?.....	19
Forbedringsønsker til bibliotek.dk.....	20
Svartider og visning af flere poster ad gangen.....	20
Stavehjælp	21
Login	21
Indhold – data i registreringerne	22
Nyt design	22
Bestilling og lokalisering	23
Film	24
Tilfredshed med bibliotekerne og bibliotek.dk	25
Eksisterende funktionalitet.....	26
Oplysninger fra Webtrends webstatistik	27
Systemoplysninger om brugerne	27
Styresystem	27
Browsere.....	27
Skærmopløsning	27
Kilder til viden om brug og brugere af bibliotek.dk.....	28
DBC's statistik, egne brugerundersøgelser og brugertests.....	28
Logfilanalyser.....	28
Webtrends – målt af KPI	29
Opgaver fra uddannelsesinstitutioner	29
Andre kilder.....	29

Indledning

Hvad ved vi om bibliotek.dk's brugere, deres tilfredshed, deres anvendelse og deres ønsker til produktet?

Løbende bruger DBC (Dansk BiblioteksCenter) en række kilder til udvikling af bibliotek.dk. Siden 2006 gennemføres desuden en årlig generel undersøgelse af de vigtigste elementer. Hermed publiceres resultater fra 2010. Undersøgelsen er gennemført i september-oktober 2010, blandt andet til brug for udarbejdelse af udviklingsplan 2011 for bibliotek.dk. I dette notat beskrives de vigtigste resultater, og [forslag til at imødekomme nogle af ønskerne markeres med denne farve.](#)

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 2010

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

Brugernes **tilfredshed** med produktet er fortsat stor: ud af fem mulige kategorier vælger 89,45% "Meget god" eller "God" som deres svar ang. den samlede vurdering af bibliotek.dk. Det er et fald fra 93% i 2009. Svartiderne på bibliotek.dk er p.t. ikke tilfredsstillende og det er formentlig hovedårsagen til faldet.

1,04% synes bibliotek.dk er Dårlig eller Meget dårlig- i 2009 var det præcis 1%.

Aldersspredningen hos brugerne er stor. Brugere mellem 20 og 69 er overrepræsenterede, mens børn og ældre er underrepræsenterede i forhold til landsgennemsnittet.

Hovedstaden og Sjælland er overrepræsenterede i forhold til resten af landet, og kvinderne er overrepræsenterede i forhold til mændene – begge dele afspejler en tilsvarende "skævhed" i biblioteksbrugen.

Centrale funktioner er at søge poster frem og bestille materialerne. Bøger, artikler og musik er det der søges mest efter. Men at finde materialer på nettet, få inspiration og tjekke lånerstatus bruges også af mange.

Hvor mange brugere har bibliotek.dk?

I løbet af 2009-2010 har bibliotek.dk i alt haft 3,8 mill. besøgende. Heraf har 900.000 besøgt bibliotek.dk mere end én gang.

Brugernes udstyr er stadig Windows-domineret, men i mindre grad end tidligere og der sker meget hurtigt ændringer: 82,7% bruger Windows' styresystemer (et fald fra 97% på to år). Mac er stormet frem til 16%.

64% bruger Internet Explorer (også i kraftigt fald) – Mozilla Firefox bruges af 16% - Safari af 12%.

Selvom brugerne er tilfredse med bibliotek.dk, har de rigtig mange forslag til yderligere faciliteter og muligheder. En del af ønskerne er omtalt i afsnittet Forbedringsønsker til bibliotek.dk.

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 som også i et vist omfang har 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.

Brugerne ser ud til at opfatte materialernes tilgængelighed som det væsentlige

- enten i form af effektive bestil-rutiner fx lån fra andre biblioteker når eget bibliotek har materialet udlånt, bestilling af mange ting i ét hug, fælles login, bestilling af alle materialer via bibliotek.dk
- eller i form af digitalisering af materialer hvad enten det er tekst, lyd eller billede.
- bedre svartider og mulighed for at se flere poster ad gangen er også markante ønsker.

Metode – antal besvarelser - fejlkilder

Brugerundersøgelsen er lavet af DBC ved brug af redskabet: Relationwise Survey.

Brugerundersøgelsen var åben for besvarelse i perioden 13. september-4. oktober 2010, og blev annonceret via pop-up, på forsiden af bibliotek.dk, nyhedsmail samt blogpost.

I alt har 2600 personer besvaret mindst ét spørgsmål; 2109 har besvaret alle spørgsmål, og der er kommet 3885 kommentarer på de fire åbne spørgsmål.

Fejlkilder: netundersøgelser har – som alle andre metoder – nogle mangler. Generelt er hyppige brugere, tilfredse brugere og it-vante brugere mere tilbøjelige til at svare på netundersøgelser end andre.

Da undersøgelsen kun har været tilgængelig i tre uger, 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 svar på de åbne spørgsmål er meget tidkrævende.

Der er kommet 3885 kommentarer på de åbne spørgsmål i 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 og give ideer til hvor der skal informeres yderligere.

Brugerundersøgelsens målgruppe er ikke biblioteksansatte hvilket blev påpeget på første side i spørgeskemaet. Der er alligevel 75 biblioteksansatte der har svaret på undersøgelsen, men de ledes bort fra hovedparten af spørgsmålene. Ved læsning af kommentarerne kan man dog have mistanke om at nogle besvarer undersøgelsen én gang til uden at markere at de er ansat i biblioteksvæsnet. Bibliotekssektoren har andre muligheder for at give deres mening til kende og få indflydelse på udviklingen, bl.a. ved deltagelse i høringen af udviklingsplanen i bibliotekssektoren i november måned, ved henvendelser til Styrelsen for Bibliotek og Medier og DBC samt kommentarer på profblog.bibliotek.dk.

Undersøgelsen er udført og bearbejdet af: Nanna Agergaard, Marianne Dybkjær, Laura Holm og Kirsten Larsen – alle DBC.

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.

Andre kilder

I et notat fra februar 2006 blev den vigtigste viden om bibliotek.dk samlet og alle kilder beskrevet. ***Sidst i dette notat findes en forkortet og revideret udgave af denne kildegennemgang.***

Resultater fra 2010-undersøgelsen

Hvem er brugerne?

Kønsfordeling

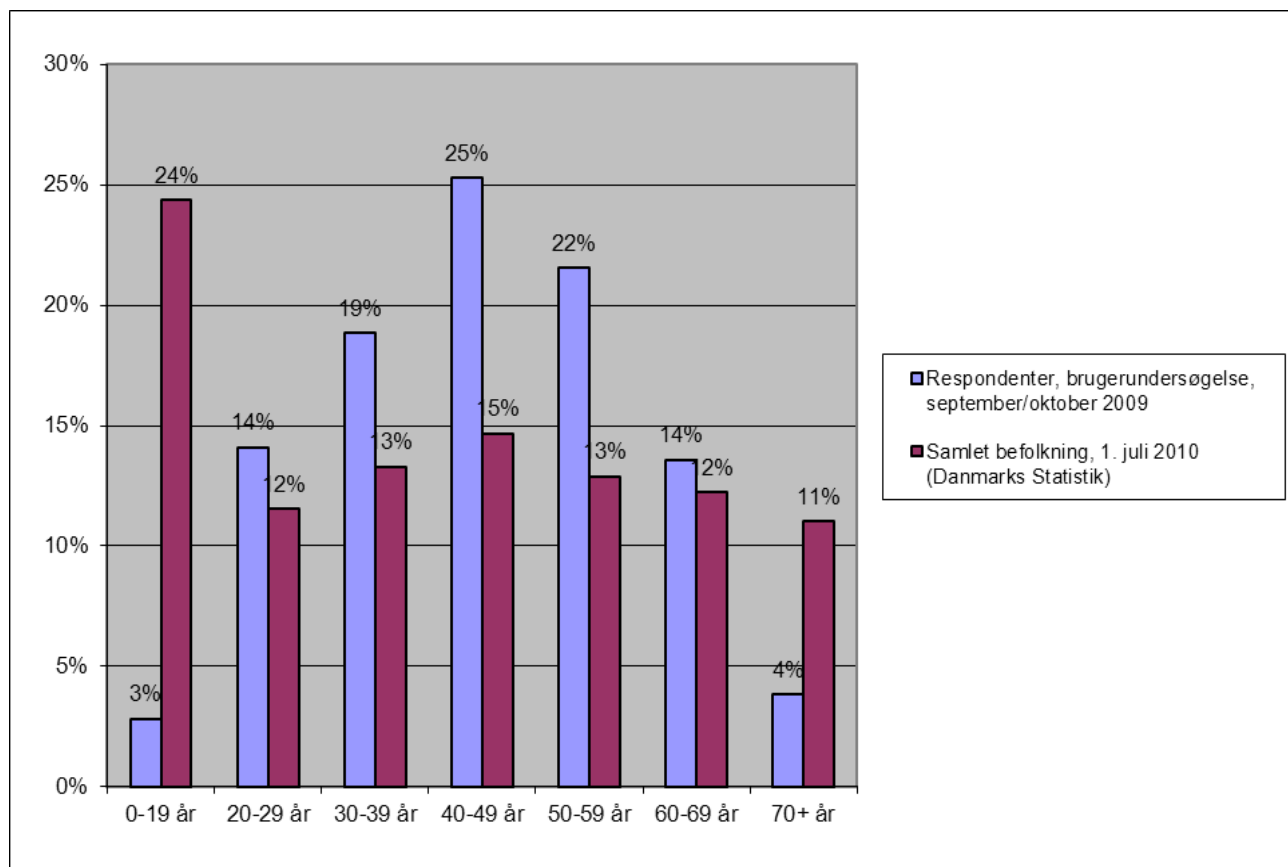
Undersøgelsen viser at 56% af brugerne er kvinder. I befolkningen som helhed er der 50,43% kvinder.

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. Men skævheden mindskes år for år; i 2006 var kvindeandelen af brugerne på 60%.

Aldersfordeling

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

For de fleste unge biblioteksbrugere vil biblioteksbehovet op til gymnasieniveau kunne tilgodeses af det lokale bibliotek.

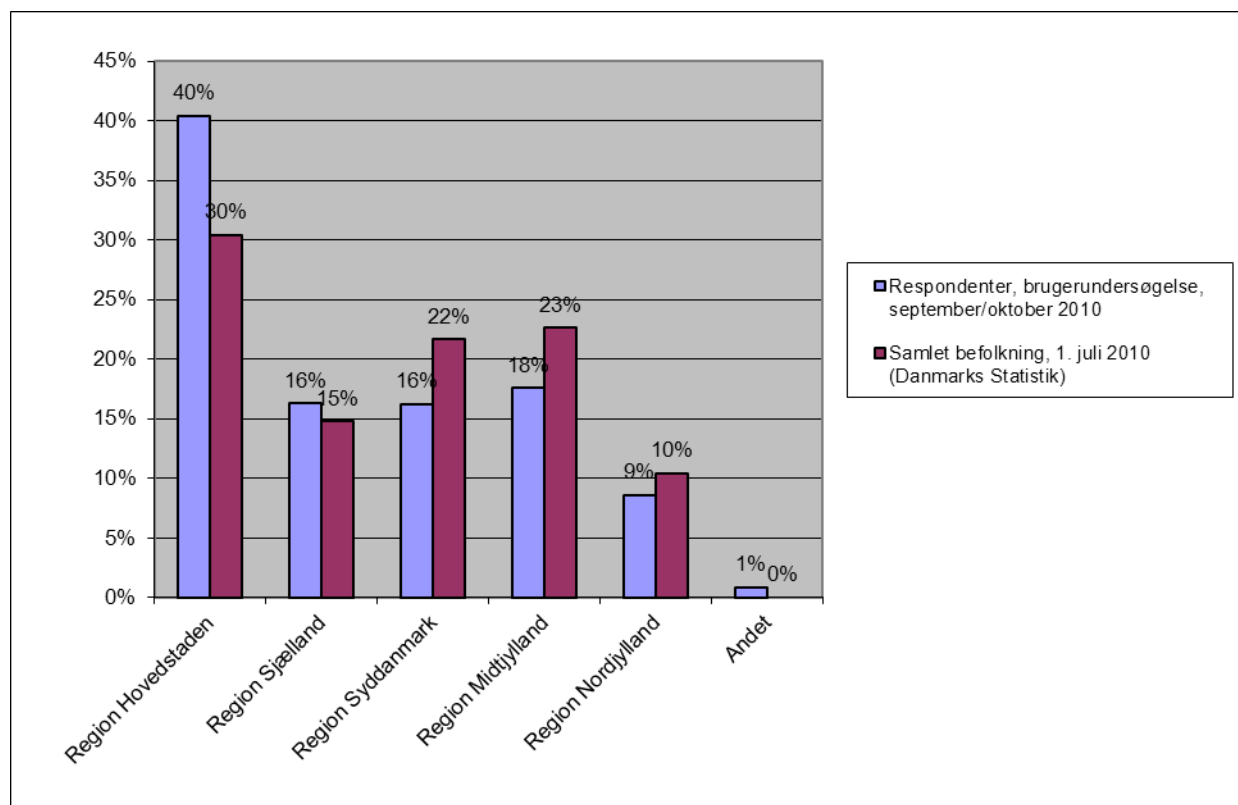


Billedet af brugerne er helt identisk med 2009 – i befolkningen er gruppen 20-29 år steget med et enkelt procentpoint.

Gruppen fra 40-49 år er også i 2010 bibliotek.dk's forholdsmæssigt største brugergruppe.

Logisk nok er gruppen 0-19-årige stærkt underrepræsenteret blandt bibliotek.dk's brugere (bibliotek.dk's målgruppe er fra 13 år og opefter), mens alle andre grupper på nær de ældste er mere eller mindre overrepræsenterede.

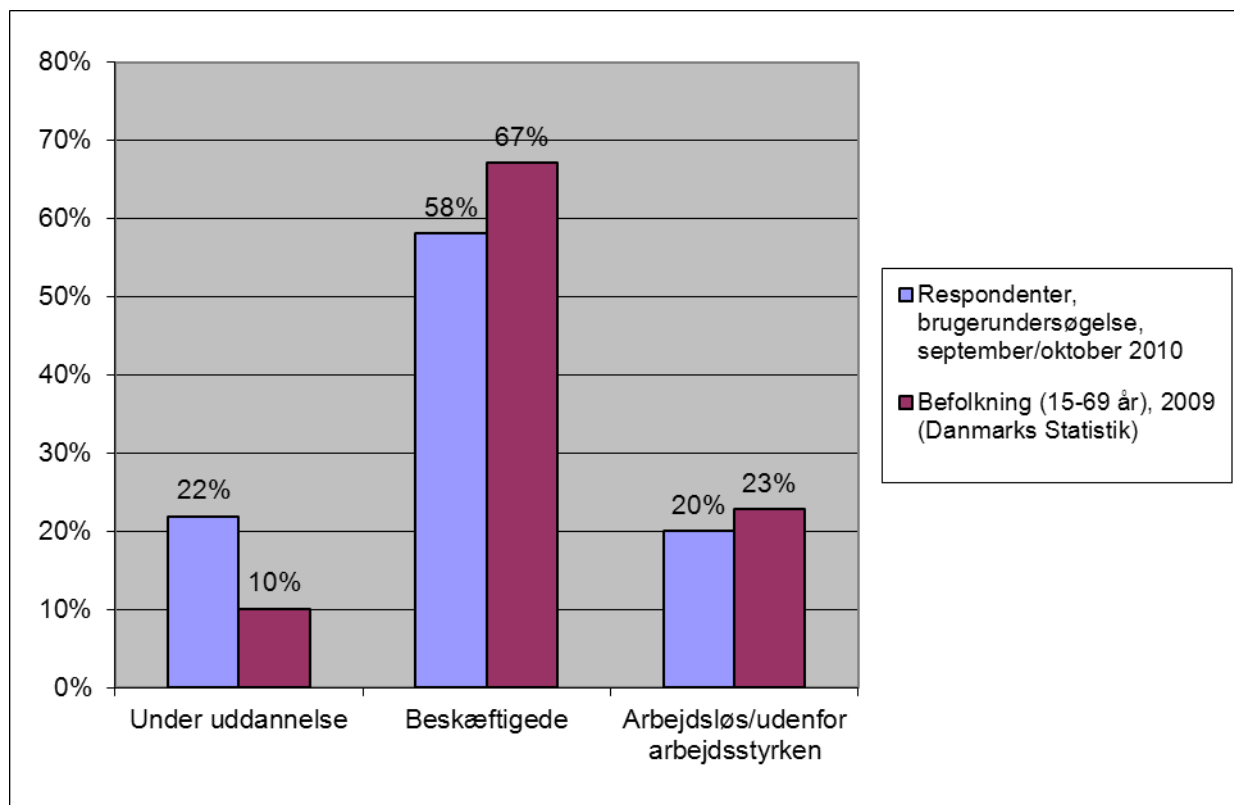
Geografisk fordeling



Hovedstaden er overrepræsenteret blandt bibliotek.dk's brugere, Region Sjælland er lidt overrepræsenteret, mens de øvrige regioner er underrepræsenterede. Mønstret er helt identisk med 2009. I befolkningen er Nordjylland faldet med et procentpoint.

Beskæftigelse

Brugergruppen under uddannelse er logisk nok overrepræsenteret (knap 9% af befolkningen – 22% af bibliotek.dk-brugerne). Bemærk at Danmarks Statistiks tal kun omfatter befolkningen fra 15-69 år hvilket gør at tallene ikke er helt sammenlignelige.



Tallene for brugere er helt identiske med 2009. I befolkningen er både unge og uden for arbejdsstyrken steget med et procentpoint.

Krydstabulering på køn giver en interessant forskel:

Blandt brugerne under uddannelse udgør kvinderne næsten 73% - altså markant højere end de 56% blandt samtlige brugere. Tal fra Danmarks statistik på elever og studerende fra 13 år og opefter viser kun en overvægt af kvinder på godt 51%.

Erhverv

Brugerne er også spurgt om de arbejder i bestemte brancher. Dels fordi vi ønsker at sortere ansatte i biblioteksvæsnen fra i denne undersøgelse, dels fordi det kan være interessant at vide hvor mange der arbejder med undervisning eller it.

Resultatet er:

16% har undervisning som primært arbejde
7% arbejder i it-branchen.

Dette er uændret fra 2009.

Indtryk af nogle brugere

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 jeg her kan søge i hele landets ressourcer. Derfor begynder jeg stort set altid min søgning her. Jeg kan se flere materialer end jeg har adgang til fra mit lokale bibliotek, hvilket giver flere forskellige bøger og adgang til flere eksemplarer af hver bog. En stor fordel som specialestuderende.

At det er gratis - sikke en gave for sine skattekroneer!!! Hvilket jeg sætter særlig pris på, da jeg er løbet tør for SU

At jeg kan få materiale fra hele landet biblioteker sendt til mit lokale bibliotek.

At man får adgang til en masse materiale, som man ellers ikke ville have haft adgang til. Det har især været relevant for mig i forbindelse med udarbejdelse af projektopgaver i gymnasiet og på universitetet. På universitetet har det i den forbindelse været uundværeligt for mig. Derudover sætter jeg også pris på, nemt at kunne låne spændende skønlitteratur, som jeg hører eller læser om, men som mit eget bibliotek ikke har.

Bibliotek.dk udgør en enestående mulighed for nemt og hurtigt at finde bøger (og artikler m.m.). Herunder bøger, som man ikke anede eksisterede, og uanset hvilket bibliotek bogen befinder sig på.

Disse muligheder eksisterede ganske enkelt ikke for 10-15 år siden. Ligesom internettets mange, mange andre muligheder. (Jeg er 67 år og har været biblioteks-bruger i ca. 50 år; så jeg ved, hvad jeg taler om.)

bibliotek.dk er genialt. Jeg læser mange bøger, om et emne, hvor langt de fleste bøger er på Engelsk. Og mit - i øvrigt ganske udemærkede bibliotek - har kun en fraktion af disse på deres hylder. Når jeg kombinere søgninger på Forsvarets Bibliotek og bibliotek.dk, finder jeg et sandt overflødhedshorn af titler af bøger - om bare mit emne - der 'skal' læses. Nice!

Jeg har ikke tidligere benyttet "Share"funktionen, men da jeg er i gang med at skrive speciale sammen med en anden fra mit studie, så er det en funktion, som jeg tror jeg vil benytte mig af fremover, da vi udveksler mange informationer omkring litteratur osv..

Jeg søger en bestemt type bog til et universitetsprojekt, og hvis jeg bestiller via bibliotek.dk kan jeg få det hurtigere, end hvis jeg skal bestille via universitetsbiblioteket og tage fra Esbjerg til Odense for at hente det, og jeg har brug for det hurtigt. Normalt bruger jeg universitetsbiblioteket til arbejde og kommunebiblioteket til fornøjelse, men i særlige situationer gør jeg en undtagelse

Jeg er oversætter og oversætter norske litteraturprogrammer til DR. Jeg bruger bibliotek.dk til at tjekke, om en given forfatter er udgivet i Danmark, og hvad de danske titler så er.

Jeg er vokset op i en materiel fattigdom, som man knap kan forestille sig. Men ikke i en åndelig fattigdom, for selvom vi INGEN penge havde, så var der jo bibliotekerne. Da jeg var en unge pige havde jeg på mit stambibliotek en "vejleder", som guidede mig igennem verdenslitteraturens perle. Jeg er til gengæld noget bedrøvet over nuværende udvikling af biblioteket som funktion og bibliotekerne som fysiske størrelser. Der er gået for meget computer i det og for meget kultur til "folket"

Dels vil jeg undersøge hvilke e-bøger jeg kan låne, idet jeg netop har anskaffet mig en Ipad og gerne vil læse bøger elektronisk.

Dels skal jeg til Sydafrika om 1 1/2 måned - kombineret med et højskolekursus i den første

uge. Så jeg vil gerne finde såvel skønlitteratur som faglitteratur om Sydafrika.

Det er let at bestille materialer, som ens eget bibliotek ikke har. Desuden er jeg ret vild med muligheden for at bestille indscannede artikler direkte fra Statsbiblioteket i Århus. Det er fedt at sidde i Udkantsdanmark, og så alligevel med kort varsel kunne få opfyldt sine til tider smalle bibliofile længsler.

Da jeg er privat slægtsforsker, er det fint jeg kan søge efter bøger og artikler for at se om der er skrevet noget om de slægter eller sogne jeg forsker i.

Der kan jeg næsten altid finde de fagbøger indenfor håndarbejde som jeg har lyst til at se, evt. inden jeg køber dem. Dog kan det til tider være svært at finde de udenlandske patchworkbøger, især dem som de forskellige udenlandske blade informere om. Dog skal lyde en ros til biblioteksvagten, fordi de altid er lyn hurtige til at svare når jeg har haft et spørgsmål.

Den enorme biblioteksverden - især på engelsk - da min modersmål er amerikansk - og jeg kan "læse" når det er en oversættelse - at kunne læse bøger på oprindelige sprog er fantastisk - og har desuden bøger jeg ikke troede var i DK - skønt ;o)

At jeg kan bestille de bøger jeg har lyst til at læse fra samtlige biblioteker i Dk, inklusivt uddannelsesbiblioteker. Jeg bruger ofte fag og skønlitteratur på engelsk og bestiller ofte materialer som jeg har set omtalt på internettet andet steds f.eks. new scientist, msnbc osv. Det danske bibliotekssystem er efter min mening fremragende, så mange tak for indsatsen! MVH

Det giver mig muligheder for at finde rigtig mange materialer til mine alsidige interesser Har man en smal hobby kan man få bøger fra hele landet også lydbøger og lydbøger på andre sprog har jeg glæde af

At jeg kan sidde om aftenen og søge lige så tosset, jeg vil - en bibliotekar ville nok miste tålmodigheden med mig, eller jeg ville være flov over at spørge om næsten det samme 5 gange.

at man kan søge noget om et bestemt emne hjemme i fred og ro. På biblioteket er der sjælt ro og fred, ofte er der alt for mange støjende børn. At man kan chatte med biblioteksvagten og får virkelig kvalificeret hjælp til at finde noget.

Der er overraskende meget (og også smalt) materiale på landets samlede biblioteker, og det er super fedt at have en fælles indgangsport til hele denne rigdom

Jeg bor i Varde og kan her hjemmefra finde de mest fantastiske værker, låne dem fra f.eks. Statsbiblioteket eller Det kongelige Bibliotek og hente dem på mit lokale bibliotek - alt sammen ofte i løbet af et par dage.

The entire concept is great! I love the fact that I can borrow books from anywhere in the country and that they would be sent to my local library charge free! I read mostly in English and I use bibliotek.dk to find english books. So it's really helpful that you have a function where one can choose 'books in english' or another language. Really great.

Hvor meget og hvordan bruges bibliotek.dk?

Besøg

Statistik for besøg fås fra Danmarks Biblioteksindex.

<http://www.danbib.dk/docs/bibdk/bibliotekdkbesoegny.htm>

Tidligere har andre redskaber været anvendt, men nu kan tallene sammenlignes med folkebibliotekernes (der dog ofte også omfatter bibliotekernes hjemmesider).

September 2009: 3.149.157 sidevisninger, 329.380 besøg og 196.022 besøgende.

September 2010: 3.510.979 sidevisninger, 311.642 besøg og 242.719 besøgende.

Flere besøgende får altså samlet vist flere sider i løbet af lidt færre besøg. Statistikken over hvor længe et besøg varer viser da også en lille stigning. Fra 7,52 minutter pr. besøg til 7,59 min. pr. besøg. "Det ta'r kun 5 minutter, men du bliver faktisk lidt længere".

Hvor mange brugere har bibliotek.dk?

I løbet af 2009-2010 har bibliotek.dk i alt haft 3,8 mill. besøgende. Heraf har 900.000 besøgt bibliotek.dk mere end én gang. 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 der er omkring 1 million brugere på bibliotek.dk.

Besøg fra udlandet udgør 5,41% af besøgene.

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

Ærinde

På spørgsmålet **Hvad bruger du bibliotek.dk til?** svarer brugerne (der kunne mærkes flere svar af):

Ærinde	
Private formål	58%
I forbindelse med skole eller uddannelse	22%
I forbindelse med arbejde	20%

Hyppeghed

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

Hyppeghed	2009	2010
Næsten dagligt	9%	9.72%
Ugentligt	30%	33.62%
Mindst én gang om måneden	42%	39.18%
Sjældnere	19%	17.49%

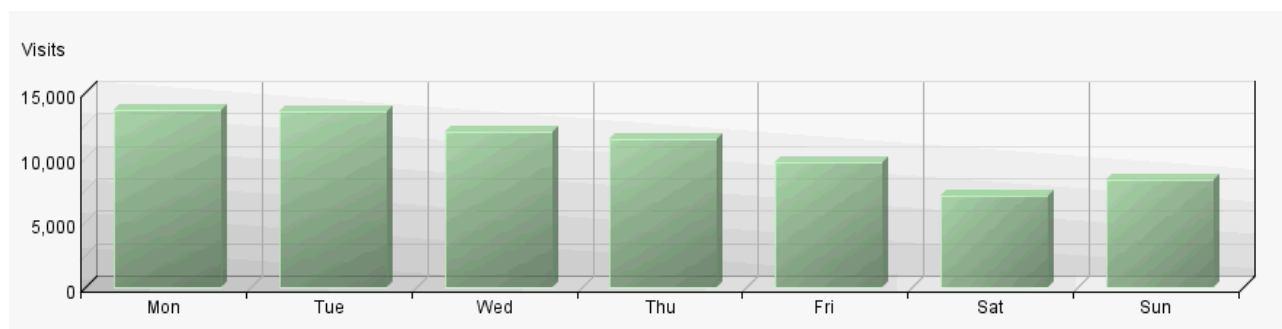
Er på bibliotek.dk for første gang	(ledes bort fra dette spørgsmål)	(ledes bort fra dette spørgsmål)
---	----------------------------------	----------------------------------

Gruppen af "storforbrugere" ligger på godt 43% og er stigende: de bruger bibliotek.dk mindst en gang om ugen. Men meget sjældne brugere er naturligvis underrepræsenteret i en netundersøgelse der kun har været tilgængelig i godt tre uger.

Dags- og ugebesøgsmønstre

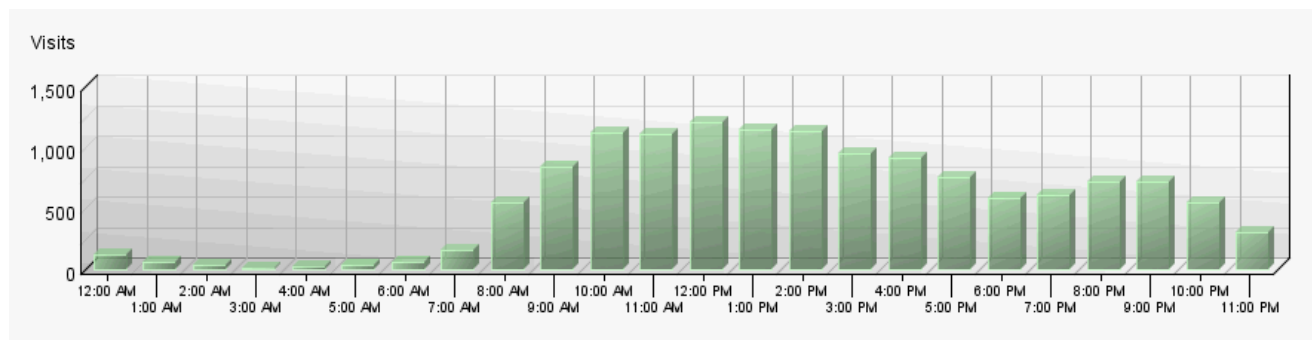
Brugerundersøgelsen kan suppleres med tal fra Webtrends om hvornår på dagen og ugen brugerne besøger bibliotek.dk.

Ugebesøgsmønstre for besøg i uge 39 2010



Mønstret er som ved tidligere tjek: faldende besøg gennem ugen med lørdag som den dag der er færrest brugere.

Dagsbesøgsmønstre for besøg 27.9.2010



Mønstret er som ved tidligere tjek: perioden fra kl. 10-16 er den travleste. Om aftenen er der en mindre peak fra kl. 20-22.

Hvad bruges bibliotek.dk til?

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

At søge og bestille litteratur, musik, film etc. som jeg ved jeg skal bruge	
1. Ofte	75%
2. Af og til	20%
3. Sjældent	4%
4. Aldrig	1%

At få ideer og inspiration til læsning, lytning etc.	
1. Ofte	17,85%
2. Af og til	30,39%
3. Sjældent	29,61%
4. Aldrig	22,15%

At finde materialer på nettet fx e-bøger, film på nettet eller artikler fra Infomedia	
1. Ofte	14%
2. Af og til	22%
3. Sjældent	31%
4. Aldrig	33%

At tjekke lånerstatus	
1. Ofte	18%
2. Af og til	20%
3. Sjældent	15%
4. Aldrig	47%

Hvad er den konkrete årsag til det aktuelle besøg på bibliotek.dk?

Vi har spurgt brugerne om hvad der fik dem til at besøge bibliotek.dk den dag de svarede på undersøgelsen. Her er de mest hyppige årsager:

Hvad fik dig til at besøge bibliotek.dk i dag?	
Jeg har hørt eller læst om et bestemt materiale jeg vil finde/bestille	65%
Link fra et biblioteks hjemmeside eller katalog	6%
Skulle tjekke lånerstatus	6%
Fik mail eller blogpost om undersøgelsen	7%
Link fra Google	1%
Hørt om bibliotek.dk fra andre	2%
Andre årsager	12%

Der er kommet nye årsager med her: tjek af lånerstatus (som nu kan ske på bibliotek.dk – eller via bibliotek.dk). Til dette spørgsmål er der også mulighed for at supplere med andre årsager. Her nævner brugerne blandt andet

- leder efter materiale i forbindelse med studie, opgave, arbejde
- søger efter materialer om et emne (men ikke konkrete titler)
- bruger bibliotek.dk for at se alt tilgængeligt i Danmark
- søger inspiration

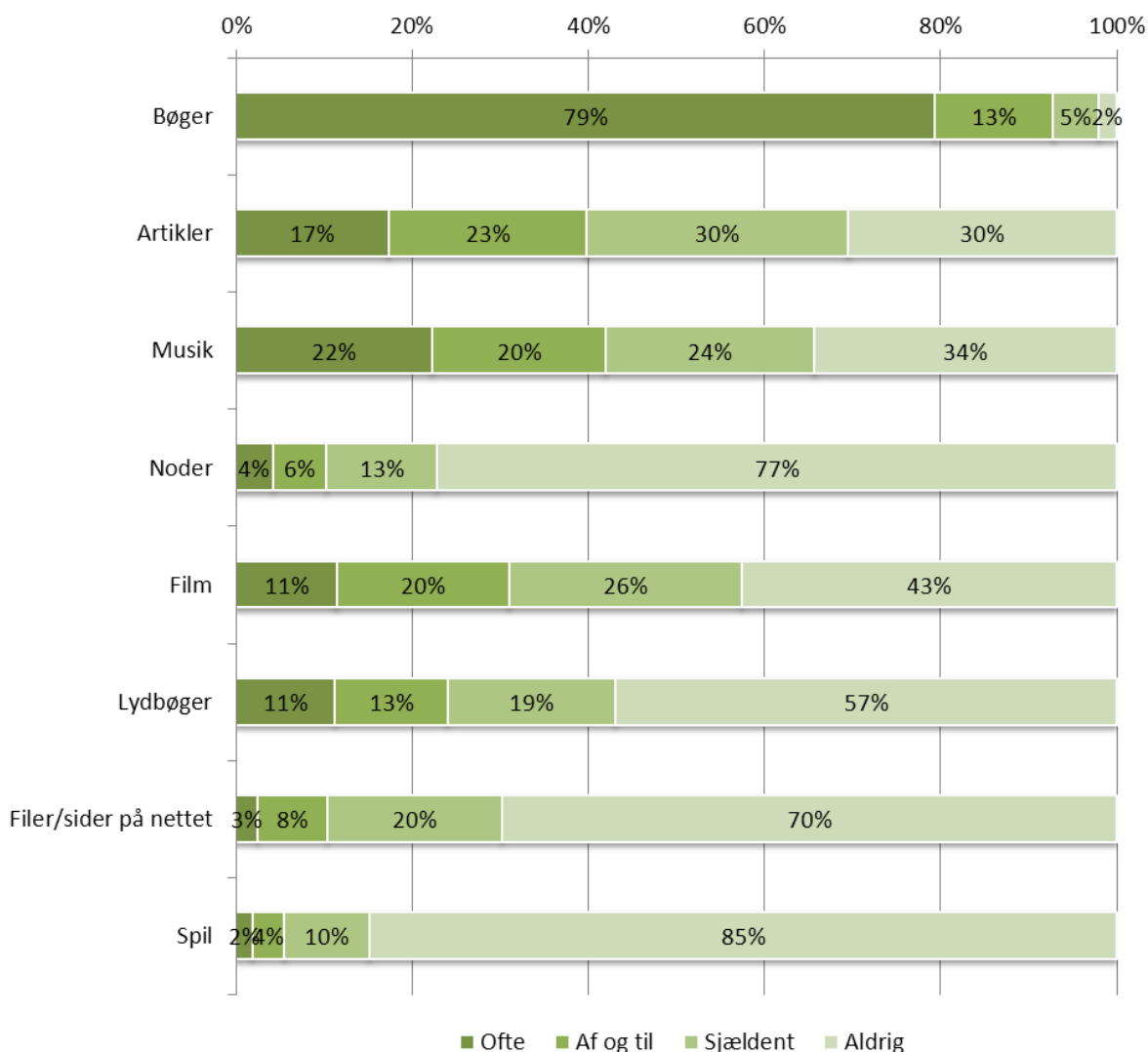
Jeg vil bare gerne finde en god bog og noget ny musik :)

Disse svar kan suppleres med oplysninger fra Webtrends om hvor brugerne på bibliotek.dk kommer fra (tal fra september 2010):

Direkte opslag på bibliotek.dk	63%
Google - diverse udgaver og linktyper	19%

De fleste brugere kalder altså selv bibliotek.dk, og ca. 19 % kommer fra Google. Resten fordeler sig på et væld af bibliotekssider og –kataloger og meget andet.

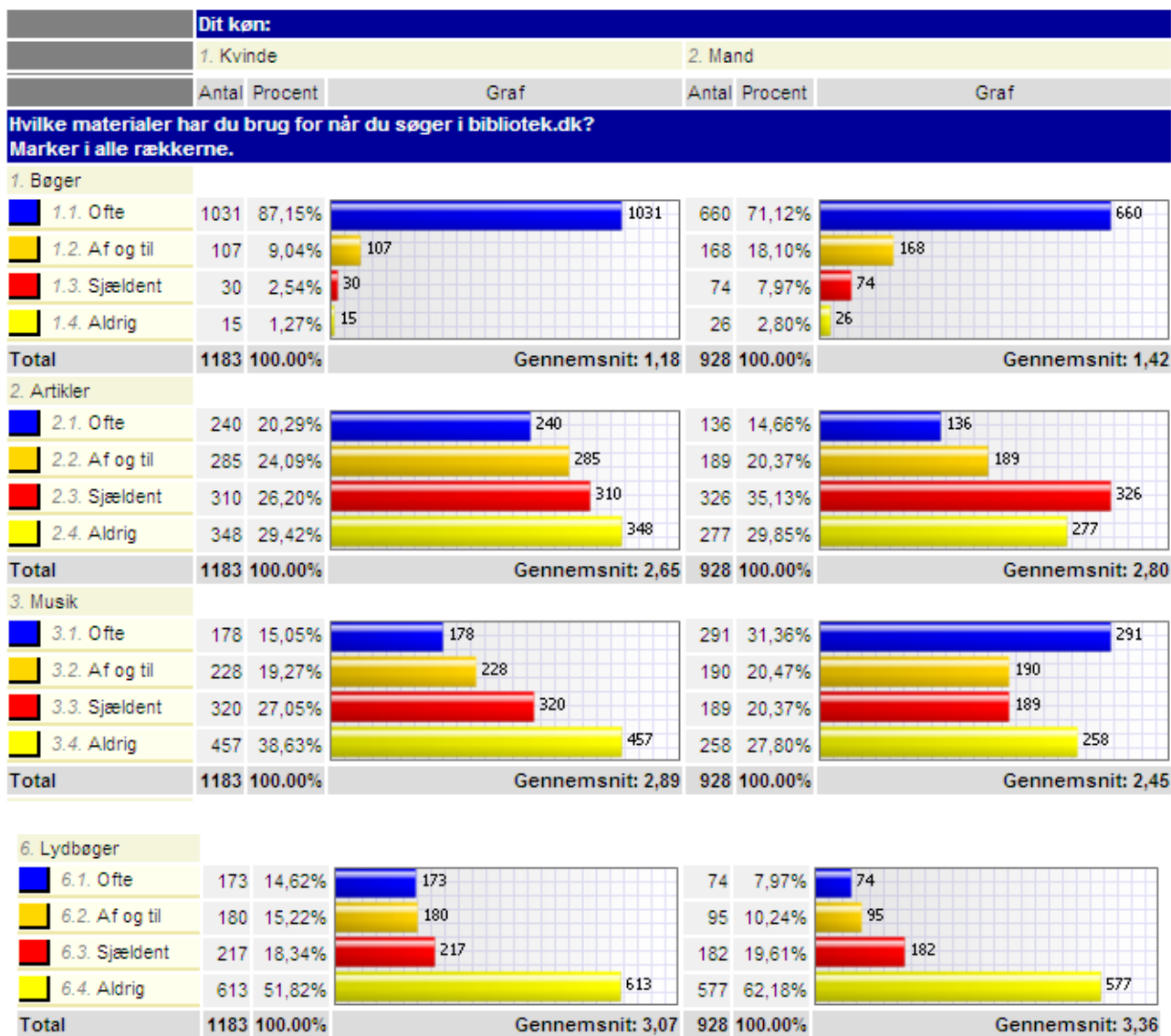
Hvilke materialer har du brug for når du søger i bibliotek.dk?

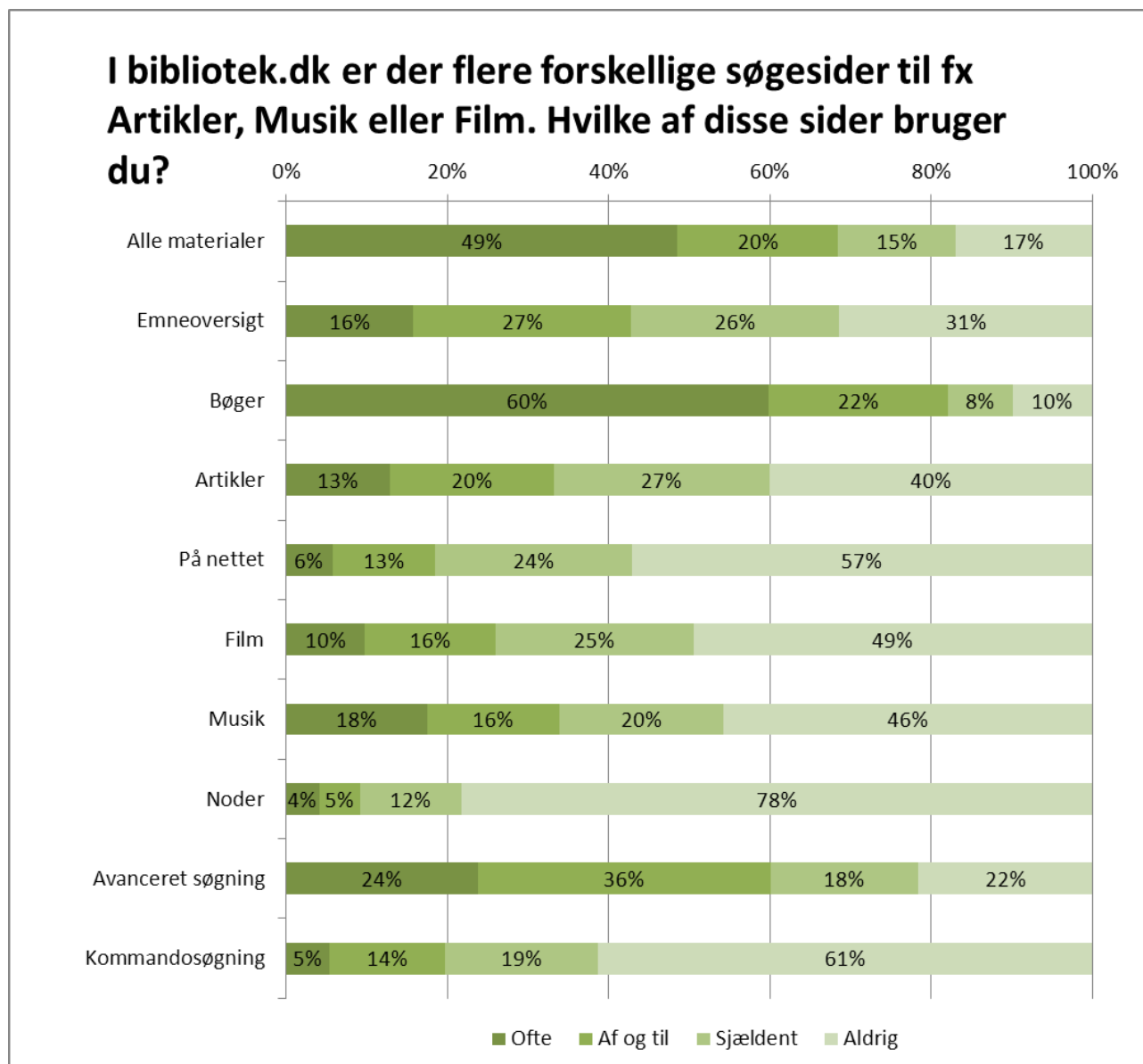


Hovedresultatet er stadig at bøger, artikler, musik og film er kerneprodukterne i brugernes verden; flertallet af brugerne søger på et eller andet tidspunkt efter disse materialer. Noder, spil og netsider er – indtil videre – noget som et mindretal bruger bibliotek.dk til at finde.

Krydstabulering på køn giver nogle interessante forskelle på nogle materialetyper:

Kvinderne er de mest inkarnerede bog-, lydbogs- og artikelsøgere, mens mænd hyppigere end kvinder søger efter musik. På de andre materialetyper er forskellene ikke så store.





Brugerne fordeler sig på mange søgesider. Grafen viser hvad brugerne MENER de bruger af sider. Søgesiden for Bøger er ny, og brugerne har straks taget den til sig.

Bruges bibliotek.dk som start eller kun til fjernlån?

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?	
Jeg bruger oftest bibliotek.dk når mit eget bibliotek ikke har det materiale jeg ønsker	45%
Jeg starter som regel i bibliotek.dk	47%

Særlige funktioner: gem oplysninger, Favorit og blogs

Vi har spurgt til anvendelsen af nogle få andre funktioner på bibliotek.dk:

- muligheden for at gemme personlige oplysninger så de hentes automatisk ved bestil
- muligheden for at se om materialet er hjemme på Favoritbiblioteker
- bibliotek.dk's blog
- brug af ratings, feeds m.m.
- brug af link til Infomedia

Gemte personlige oplysninger

Vi har spurgt meget eksplicit:

Har du gemt dine oplysninger (navn, adresse, evt. bibliotek m.m.) i Min profil, så de gemmes fra gang til gang?

Andelen der bruger denne funktion er steget fra 56% i 2006 til 65% i 2008, 63% i 2009 til **68%** i 2010.

Det er stadig en funktion der skal informeres bredt om; der er stadig kommentarer i brugerundersøgelsen om at det "ikke virker". Der skal løbende informeres om sikkerhed og cookies, og der skal reklameres for login, så de gemte oplysninger kan bruges fra en hvilken som helst computer.

Favoritbiblioteker: andelen af brugere som bruger Favoritbiblioteker til at se om disse har materialet og om det er hjemme er på **50,35%**.

Der skal fortsat reklameres for funktionen.

Blog

Vi har spurgt om brugerne ser på bibliotek.dk's blog. Det er kun tilfældet med 6,25% af respondenterne – en lille stigning fra 4% sidste år.

Nye funktioner: Ratings, Andre der har lånt m.m.

Vi har spurgt til et par nye funktioner som har været i drift på bibliotek.dk det seneste år:

Se andre brugeres mening og omtaler	
1. Det bruger jeg af og til	28%
2. Har ikke min interesse	72%
Selv give stjerner og skrive omtaler	
1. Det bruger jeg af og til	11%
2. Har ikke min interesse	89%
Se hvad andre har lånt	
1. Det bruger jeg af og til	21%
2. Har ikke min interesse	79%

Sidste år blev brugerne spurgt om de **vill**e bruge det. I år bliver de spurgt om de faktisk bruger det. Det har medført et kraftigt fald i tallene.

Men nogle brugere savner en kategori: Ved ikke – eller Det vil jeg måske bruge senere.

Der mangler en svarmulighed som kunne dække over, at man ganske vist ikke har brugt en mulighed endnu, men det kunne da tænkes. Et udsagn om at det ikke har min interesse er lukket og misvisende.

Denne svarmulighed vil blive medtaget næste år.

Link til Infomedia

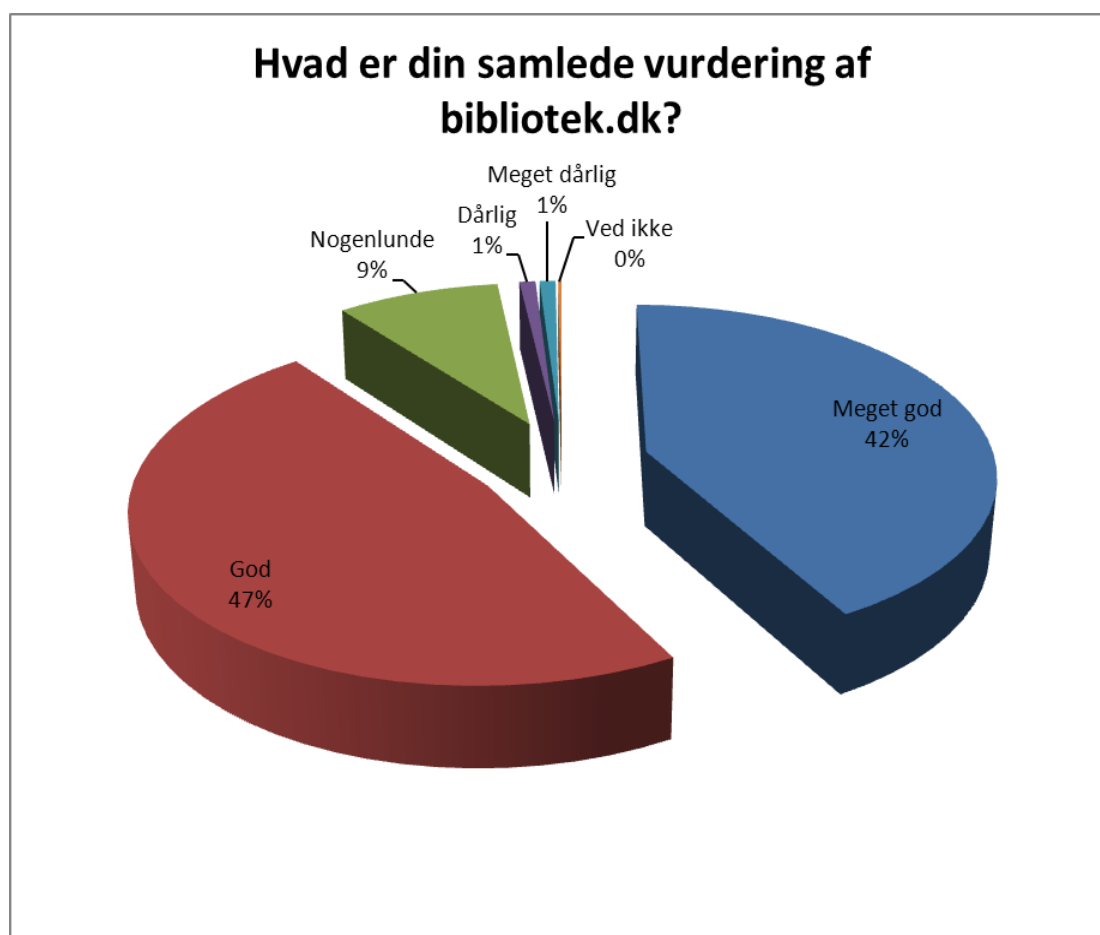
Brugerne kan få link til artikler og anmeldelser hvis deres bibliotek har tegnet abonnement på denne mulighed.

32% af brugerne bruger denne mulighed.

Brug af Infomedia forudsætter at brugeren er logget ind. Mere end 58.000 brugere har lavet et login til bibliotek.dk, og tallet stiger hver måned.

Hvad synes brugerne om bibliotek.dk?

På spørgsmålet: **Hvad er din samlede vurdering af bibliotek.dk?** svarer brugerne således i 2010:



Resultatet med 89% i de to bedste kategorier er dårligere end sidste års 93%, og den vigtigste årsag er nok de ikke tilfredsstillende svartider. Resultatet må dog betegnes som acceptabelt.

Forbedringsønsker til bibliotek.dk

Der er kommet 3885 kommentarer på de åbne spørgsmål. Mange kommentarer er blot begejstring for bibliotekerne og bibliotek.dk – andre blot fx ”Der er ikke rigtig nogen mangler”. Men der er også mange ønsker til forbedringer og nye funktioner. Spørgsmålet til brugerne lød:

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

Her nævnes kun de ønsker der går igen i relativt mange 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).

Generelt er der en del brugere som naturligt nok ikke kan skille ad hvad der foregår i deres eget biblioteks grænseflade, og hvad der foregår på bibliotek.dk. Mange bibliotek.dk-brugere ønsker at kunne foretage alle operationer fra bibliotek.dk uden skift til andre grænseflader.

En del mere specifikke forslag eller ideer implementeres straks når vi får dem.

Svartider og visning af flere poster ad gangen

Brugerne er utilfredse med svartiderne. Og blandt andet derfor vil de derfor gerne have vist mange poster ad gangen (når de nu har ventet så længe):

At der vises så få poster ad gangen i en søgning. Der skulle gerne kunne vises mindst 100 ad gangen som en valgmulighed.

At det nogen gange er et langsomt system.

De forfærdeligt skandaløse elendige svartider

Resultatsiderne er tunge at arbejde med (kun få resultater ad gangen)

Det er ofte langsommeligt at bladre posterne i en større søgning igennem med få posteringer pr side

Mulighed for at få vis mere end 5 bøger pr side i en søgning. Skal man 100 bøger igennem, så er ventetiden ret irriterende, når den kommer i små bidder hele tiden...

bibliotek.dk har haft problemer med svartiderne i stigende grad fra juni måned 2010. Der er arbejdet – og arbejdes - intensivt med løsninger. Årsagen er ikke én ting (fx kan udskiftning af servere ikke løse problemet alene), men der arbejdes på flere fronter og svartiden er fra september 2010 i bedring. Funktionen Andre-der-har-lånt er i skrivende stund slået fra i bibliotek.dk som en del af arbejdet med svartiderne. Forhåbentlig forbedres de radikalt inden årets udløb.

Brugerne kan sætte antal viste poster ad gangen til 5 eller 10 poster ad gangen i Min profil. Visning af flere end 10 poster ad gangen kommer ikke på tale før svartiderne er klart bedre.

Stavehjælp

Brugerne er ikke tilfredse med stavehjælpen eller opdager den slet ikke:

At hvis man skriver ét bogstav forkert i søgefeltet eller ikke skriver den helt præcise titel, kan søgemaskinen ikke finde noget resultat.

at søgning på et materiale kræver 100% korrekt indtastning, der foreslås ikke alternative muligheder hvis man taster lidt forkert eller ikke kender materialets fulde navn

At det materiale, man søger ikke dukker op, hvis man laver den mindste trykfejl eller skriver for mange eller for få oplysninger.

Der mangler en stav kontrol eller siden forslå muligheder hvis nu man ikke er en ørn til at stav.

at når man skal finde bøger så skal forfatter navnet staves helt rigtigt. Det ville være rart med lidt hjælp.

Det kunne godt være mere smart og lige til.

Man skal helst vide præcis hvad man søger efter og præcis hvordan det staves. Det sker at jeg ikke har kunnet finde et bestemt materiale og så siden finder ud at det er der, men at jeg måske har søgt på en måde, så det ikke kom frem.

At søgefunktionen er så dårlig. Hvis man ikke staver en forfatter eller titel helt korrekt finder den ingen ting. Så må man ud og google for google kan stave og så tilbage ... det er direkte synd da biblioteker ikke er til for dem der kan stave og læse -men for dem der har svært ved det, som fx mig der er ordblind. Målet må være at I får styr på det så også de svage kommer med, ikke falder længere bagud. Det er mit håb og den eneste grund til at jeg brugte min tid på denne undersøgelse

Der er opstået en fejl i funktionen som tidligere har fungeret bedre. Fejlen skal udbedres, og der skal arbejdes med forbedringer.

Login

Login driller for nogle brugere. Mange synes det ville være smart med et login der virkede overalt. Og automatisk login ved brug af egen computer:

Mulighed for at husk login, så man ikke behøver logge sig ind hver gang fra en privat computer

Det kunne være fint om man kunne benytte digital signatur som log-in

Lige siden jeg startede med at bruge siden har der været problemer med at få siden til at huske biblioteks og navne oplysninger, og problemet er der stadig med login funktionen som simpelthen ikke fungerer det meste af tiden

At de personlige indtastede data slettes for nemt, så man skal taste dem ind igen og igen – fx afhentningsbibliotek.

Det kunne være smart, hvis man kunne logge på én gang med nem-id eller lignende.

Ikke 100% samkæring med alle biblioteker, ofte skal der logges ind flere gange.

Login med WAYF (Where are you from – bruges på uddannelsesinstitutioner) og NemID er under implementering.

Automatisk login (under visse betingelser) skal undersøges.

Indhold – data i registreringerne

Nogle brugere ønsker sig flere data om de enkelte materialer:

det ville være rart hvis man kunne se indholdsfortegnelse, f.eks, da jeg ofte låner faglitteratur

Sommetider mangler jeg en bedre beskrivelse af materialet. F. eks. ved historiske Årbøger mangler jeg indholdsfortegnelsen for de enkelte år. Dette resulterer i, at man engang imellem må bestiller hjem flere gange fordi man bestiller i blinde. Det er spild af tid, men mest irriterende er at det er spild af resourcer.

Jeg vil gerne have fyldestgørende omtaler af bøgerne.

Bøgerne/Faglitteratur kunne godt være bedre beskrevet, da jeg søger inspiration til mit studie.

At der ikk er nok info om bogen selve indhold, fx resume

Der arbejdes løbende med muligheder for at give supplerende materiale: forside, indholdsfortegnelse, links til at læse mere på andre sites etc.

Nyt design

Bibliotek.dk fik nyt design i maj 2010, og det kommenteres af en del brugere.

Det er blevet mere besværligt og langsommeligt at bruge - hvorfor skal man f.eks. klikke på posten, for at se de udfoldede oplysninger. Det skulle man ikke ved den gamle brugerflade. Her kunne man se alle oplysninger inkl. årstal i eet hug.

Hvorfor laver I noget om, der altid har fungeret godt? Gå tilbage til den gamle flade.

Det nye design er uoverskueligt i forhold til det gamle og trinene for at nå frem til at bestille materialer er blevet længere

Det nye layout: der er meget pladsspild: efter en søgning præsenteres kun 5 poster af gangen (med mindre man anvender profil og cookies, hvad jeg ikke gør), der skal klikkes på '+'er i en uendelighed, masser af pladsspild i præsentationen af enkeltposter ...og skidengult

Det nye design er knap så let som det gamle. Det virker for meget som noget fra 90'erne... Og ikke som noget fra 2010. Svært at finde noget positivt at sige om designet! Det er meget slemt!

Brugerfladen er blevet mere forvirrende i forhold til det tidligere design.

Grafikken er ikke så lækker. Det er et funktionelt site men vinder ikke på udseendet

At De ændrer tit på hjemmesidens udseende og flytter funktioner.

kedeligt web layout - har dog ikke den store betydning

Jeg synes layoutet er for forvirrende, der er for mange elementer, kolonner og knapper. Det ser også lidt uprofessionelt ud.

layoutet er blevet mere rodet efter det er lavet om sidst

Inden vi lavede nyt design, var der mange ønsker til et kort format. Det har vi lavet med det nye design, så det ønsker brugerne ikke mere ;-)

Vi skal reklamere mere for muligheden for at vise posterne i udfoldet format straks (så man ikke skal klikke for at se udgaver), og mulighed for at bestille uden at folde posterne ud (hvis udgaven er underordnet.

Og vi skal være opmærksomme på at mange biblioteksbrugere er tekstorienterede så brug af billeder skal være behersket. Der laves løbende tilretninger på dette område.

Bestilling og lokalisering

Nogle irriteres over at viderestilles til lokale grænseflader ved bestilling:

Det er irriterende at blive smidt over i sit lokale biblioteks bestillingssystem, når man er midt i et bestillingsflow. Det ville være skønt hvis ens bestilling automatisk blev placeret på det lokale bibliotek, når nu bibliotek.dk allerede ved hvilket bibliotek man er tilknyttet.

Når Helsingør Kommunes biblioteker ønsker reservering foretaget i deres egne kataloger. Det kunne jo bare være en usynlig service, der videreekspereres fra bibliotek.dk

At hvis mit lokale bibliotek besidder værket, skal jeg skifte portal, hvilket gør processen med at låne mere omstændelig.

Dette er det andet spørgeskema jeg har udfyldt. Jeg har nemlig lige opdate at når jeg bestiller materialer, så kan den nu finde ud af at reservere direkte i København. Det brokkede jeg mig over den ikke kunne. Det er virkelig lækkert at den nu gør det, for det var lidt bøvlet i 'gamle dage'. Jeg går nu over til næsten kun at anvende bibliotek.dk idet den nye søgefunktion i København er mildt sagt elendig. I det hele taget tak for et godt system, jeg låner naturligvis mest fra København, men jeg har da haft bøger hjemme fra andre biblioteker og jeg søgefunktion er nem og effektiv. Jeg benytter mig også af og til af bibliotekarservicen og de fortjener også megen ros

Implementering af reservering i lokalkatalog fra bibliotek.dk uden skift til lokal grænseflade er i gang og fungerer nu for mange biblioteker. Så dette problem er løst

Der er fortsat også mange der gerne vil kunne bestille i ét hug.

at man ikke kan bestille i "et hug"

At man ikke kan bestille flere bøger/artikler ad gangen. Det er virkelig irriterende. at man skal reservere materialer enkeltvis. Det havde været smart med en "indkøbskurv", som i en netbutik, hvor man så efterfølgende kunne reservere/bestille flere eller alle valgte materialer på en gang.

Temmelig omstændelig procedure, hvis man skal bestille flere bøger

Implementering er på vej. Når det er et temmelig omfattende projekt skyldes det flere ting: dels skal man helst kunne lægge et "værk" i kurven (et værk omfatter alle udgaver og bruges til at bestille den udgave det lokale bibliotek har, med mindre brugeren kun ønsker en bestemt udgave), dels kan der være forbehold på nogle materialer fx kan kun bestilles hvis man bor i pågældende kommune e.l.

Film

Brugerne er trætte af at de ikke kan låne alle film i bibliotek.dk, og at der er bestillemulighed ved film som så viser sig alligevel ikke at kunne skaffes. Og der er stor interesse for dette medie:

at der mangler en enorm masse bøger og film, der åbenbart ikke er til udlån i danmark

at bøger/film kommer frem ved søgning selvom ingen biblioteker har den

Og hvorfor kan der være begrænsninger i hvad man kan bestille? "bliotekerne låner ikke alle materialer ud til hele landet" skriver I også på siden, men hvorfor ikke? Hvordan hænger det sammen? Og hvorfor kan lånerne i Køge Kommune f.eks ikke låne musik ofg film, når man kan i Københavns Kommune? Sådan noget er uigennemskueligt, synes jeg.

DVD'en Heimat III med danske undertekster; et af filmhistoriens største og mest ambitiøse værker

di ku godt få fler jule film

jeg syntes det er irriterende at der for det meste ikke er de film/dvder jeg gerne ville låne

Alt hvad der udkommer i Danmark er med i bibliotek.dk også selvom det ikke udlånes fra et bibliotek. Brugerne skal kunne se hvad der udkommer i Danmark.

Men især på filmområdet giver det irritation ved bestilling. Vi har derfor i løbet af 2010 ændret på reglerne for hvornår der er bestillemulighed på film. Det giver forhåbentlig færre frustrationer

Tilfredshed med bibliotekerne og bibliotek.dk

Udover et væld af 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?" - hvor man også kan få fornøjelse af bibliotek.dk-brugernes vid og sproglige kreativitet, og se hvor mange forskellige funktioner de bruger:

Hurtigt, effektivt, nemt. Der ud over er bibliotekar servicen fremragende - de har hjulpet mange gange med at finde materiale for mig, og responsen er meget hurtig. Det er i det hele taget en imponerende service af høj kvalitet, jeg får som borger, og biblioteksvæsenet bidrager klart til min tilfredshed som skatteyder i DK.

At have nærmest direkte adgang til Statsbiblioteket osv. hjemme fra parcelhuset i Udkantsdanmark. Oooh det er en luksus.

At man kan søge i hele Danmark, at man kan søge ud fra mange kriterier, og at man sluttelig kan hente det bestilte på biblioteket. Det er en supergod service og simpelt hen genialt

At det er det ultimative sted for den almindelige låner, "findes det, findes det her"
Stabilt og - næsten - gratis.

Biblioteket er et af de goder jeg virkelig påskønner. Som gør mig glad for at være dansker :-)

At det er gratis - sikke en gave for sine skattekrone!!! Hvilket jeg sætter særlig pris på, da jeg er løbet tør for SU

At biblioteksvagten findes, 10 stjerner herfra :-) Samt at siden er blevet mere driftsikker, mulighederne for at søge er enkle og ligetil

At vide, at hvis et materiale er i Danmark, kan jeg finde det på bibliotek.dk. At kunne se, hvilke biblioteker, der har materialet. At kunne bestille det hjem til mit bibliotek. Uhyre civiliseret!

At man kan sidde derhjemme og finde ting og bestille dem hjem. Det er så smart og brugbart!

Det bedste ved biblioteker i det hele taget er, at de findes! Hurra for det! Det er skønt, at man ikke behøver, at købe alting selv og fylde sit hjem op med det, at man har muligheden for at prøve en ny ting af (f.eks. ny musik eller litteratur) uden at hænge på den resten af livet og at man kan dele med andre, så tingene bliver maksimalt udnyttet.

Det er fantastisk at det er gratis i disse sparetider - gid finansministeren aldrig finder ud af det...

Det omfatter et bredt spektra af biblioteker på én gang, og det er muligt at låne samt fremskaffe bøger, artikler, noder og musik som er stort set umulige at få fat i. Er man derudover i den situation at materialet ikke kan udlånes, så vises den alligevel, og man kan da se hvilket bibliotek man skal kontakte for at kunne se eller læse i materialet. Biblioteksvagten er også utrolig god. De er altid meget søde og hjælpsomme i tilfælde af at der er noget man ikke selv kan finde via søgemaskinen. Bibliotek.dk er ydermere nem at gå til.

Der er meget godt: Blandt det bedste er, at jeg, der bor i en lille kommune, får adgang til ALT i hele landet - også fra magasinerne, og at jeg, der er forfatter, kan se, hvor mange og hvilke biblioteker, der har mine og mine kollegers bøger + se, Andre-der-låner-denne-låner-også,

anmeldelser osv.

Jeg besøger ofte bibliotek.dk af faglig interesse som forfatter - men det kunne jeg desværre ikke krydse af tidligere!

For at citere en kendt reklame: "Findes det, findes det her".

Det er fantastisk at bevæge sig ned ad Memory Lane og lytte til sin ungdoms hitmusik og gense datidens "must-see" filmhits."

Det er fedt, at det er landsdækkende og inkluderer mange typer biblioteker, det er ikke tilfældet i alle andre lande i EU, det værdsætter jeg, det gør søgning meget lettere

Jeg bor i København og har derfor adgang til flere forskellige biblioteker i mit nærområde. Med bibliotek.dk kan jeg se om materialet er hjemme på et eller flere af disse biblioteker med en enkelt søgning.

Fantastisk adgang til viden hjemmefra, når jeg har tid.

At jeg får tilsendt kopier af artikler gratis!

Jeg har et par gange brugt "spørg bibliotekaren" funktionen. - Og det er de mest utrolige spørgsmål, jeg har fået svar på. Hvor er det godt, at vi har folk som dem (og tager os, som samfund, råd til at lønne disse folk)!!!!:-)

Åben 24 timer

At man nemt kan finde lige præcis det, ens eget bibliotek ikke har og så få det sendt dertil. Det er som at have hele Danmarks bibliotekshylder lige foran sig :o) og så er jeres bibliotekar vildt hurtig til at svare tilbage

at man har mulighed for at låne materialer fra universitetsbiblioteker i hele landet på en nem og hurtig måde, uden at skulle være registreret som låner det pågældne sted

Hurtigt, effektivt, nemt. Der ud over er bibliotekar servicen fremragende - de har hjulpet mange gange med at finde materiale for mig, og responsen er meget hurtig.

Det er i det hele taget en imponerende service af høj kvalitet, jeg får som borger, og biblioteksvæsenet bidrager klart til min tilfredshed som skatteyder i DK.

At verden ikke er ophørt trods et liv i det så for tiden vældigt omtalte Udkantsdanmark.

Se også kommentarerne på side 9-10.

Eksisterende funktionalitet

En del brugere efterspørger eksisterende muligheder (som de altså ikke har fået øje på). Det drejer sig om alle mulige faciliteter. En del kommenterer at brugerundersøgelsen har givet dem ideer til nye muligheder.

Information til brugerne om funktioner og muligheder er vigtig, og skal forbedres løbende bl.a. ud fra brugerhenvendelser. Hjælpefunktionen rummer information om det meste, og har en søgefunktion. I højre spalte vises vekslende tips og ideer. På hver søgeside gives information som særlig egner sig til denne type materialer. På bibliotek.dk's blog informeres om nyheder eller om funktioner vi kan se brugerne overser eller misforstår.

Oplysninger fra Webtrends webstatistik

Nogle få supplerende statistiske oplysninger fra Webtrends – oktober 2010.

Systemoplysninger om brugerne

Styresystem

82,7% har Windowssystemer (et fald fra 97% på to år!), heraf 41% Windows XP, 21% Windows Vista, 12% Windows 7 (alle tal i procentpoint)– resten er ældre versioner. 16% har Mac (en stigning på 6,5 procentpoint på et år), 0,8% Linux. Mobilplatforme i alt 0,27% (på webgrænsefladen).

Browsere

64% (et fald fra 86% på to år) bruger Internet Explorer – 72% v8x, 25% v7x, 3% v6x (som ikke mere understøttes) (alle tal i procentpoint)
16% bruger Firefox – 12% bruger Safari – 7% bruger Chrome.

Skærmopløsning

26% bruger 1280x800, godt 17% bruger 1024x768, 13% 1280x1024. Resten fordeler sig på flere forskellige (især højere) skærmopløsninger.

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, egne brugerundersøgelser og brugertests

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

Fx:

Trafik – under denne overskrift gengives KPIs (<http://www.kpiindex.dk/index.php>) trafikmålingerne af bibliotek.dk.

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

Brugerundersøgelser - 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. I det forløbne år fx til en undersøgelse af brugen af nyhedslistes.

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).

Testerne til begge typer undersøgelser rekrutteres typisk via bibliotek.dk's mailingliste og blog samt annoncering på bibliotek.dk.

Fejlkilder:

- når mailingliste og blog 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 anvendt i begrænset omfang.

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

Der er ikke lavet nogle større, systematiske logfilanalyser i de seneste år, men en mindre undersøgelse af brugernes brug af sammensatte begreber.

Webtrends – målt af KPI

Webtrends er det system, der ligger bag bibliotek.dk's (og folkebibliotekernes) trafikmålinger. Det betyder at tallene mellem biblioteker reelt er sammenlignelige (man skal dog være opmærksom på at tallene pt. er samlede tal for hjemmeside og katalog), men ikke nødvendigvis med andre sites' trafikmålinger.

Systemet er den vigtigste kilde til den faktiske brug af systemet, fx: tekniske parametre som: browserversioner, styresystemer, skærmopløsning, hvor kommer folk fra, java- og cookieunderstøttelse o.l.

Offentliggjorte tal:

Løbende målinger: <http://bib.kpiindex.dk>

DBC's opsamling af tallene <http://danbib.dk/index.php?doc=bibdkstatistik#trafik>

Opgaver fra uddannelsesinstitutioner

Med mellemrum laves opgaver om bibliotek.dk på fx IT-Universitetet eller Danmarks Biblioteksskole (nu Det Informationsvidenskabelige Akademi).

Der blev fx i 2007 lavet et kandidatspeciale om Emneoversigten på bibliotek.dk:

Ulrik Højmark Sørensen

Usability study af taksonomien på bibliotek.dk

Danmarks Biblioteksskole, Aalborgafdelingen, 2007

<http://biblis.db.dk/Archimages/778.PDF>

Det har medført nogle mindre navigationsændringer i Emneoversigt i juni-oktober 2007, samt været opmærksomhedsskabende for indekserne i forhold til anvendt terminologi.

Andre kilder

Den nyeste mere generelle relevante undersøgelse i Styrelsen for Bibliotek og Mediers regi er:

Gymnasieelever og biblioteker. En undersøgelse af 998 elevers brug af biblioteker og informationsressourcer. Af Niels Ole Pors. Biblioteksstyrelsen, 2007.

<http://www.bs.dk/publikationer/rapporter/pors/index.htm>

Denne rapport giver disse tal ang. bibliotek.dk: 60 % af gymnasieeleverne bruger aldrig bibliotek.dk, 16 % bruger den månedligt eller mere. Jo højere klassetrin, jo mere brug: På 3. klassetrin er de tilsvarende tal: 51 % og 21 %.