

Brugerundersøgelse af bibliotek.dk

- med forslag til opfølgning

The screenshot shows the bibliotek.dk website interface. At the top, there is a navigation bar with links for 'blog', 'sitemap', 'om bibliotek.dk', 'presserum', 'kontakt', 'hjælp', 'english', and 'log ud'. Below this is a header image with the text 'bibliotek.dk' on the left and 'Du er logget ind' and 'Bestilbibliotek: Valby Bibliotek' on the right. The main navigation area includes 'Søgning', 'Emneoversigt', 'Min profil', and 'Min kurv'. On the left side, there is a 'Søg i:' section with a search bar and a list of categories: 'Alle materialer', 'Bøger', 'Artikler', 'På nettet', 'Spil', 'Film', 'Musik', and 'Noder'. Below this are 'Avanceret søgning' and 'Kommandosøgning' options. The 'Find Bibliotek' section includes a 'Bibliotekets navn:' field, a 'Postnummer:' field, and a 'By:' field, with a 'Søg bibliotek' button. The central search area is titled 'Søgning:' and contains a search bar with the instruction '- udfyld en eller flere bokse nedenfor - og klik på Søg.' Below the search bar are four input fields for 'Forfatter' (fx: nesbo), 'Titel' (fx: varm luft), 'Emne' (fx: tsunami?), and 'Fritekst' (fx: matterhorn), each with a search icon. A 'Søg' button is positioned to the right of these fields. Below the search bar is a yellow box with the text '[+] Flere muligheder - materialer, sprog, år' and a dropdown arrow. To the right of the search area is a profile picture of a woman and a 'Spørg Biblioteksvagten' button. Below the search area are three columns of recommendations: 'Søger du efter flere slags materialer på én gang? - så er du på den rigtige side.', 'Artikler fra Infomedia', and 'Søger du ikke efter en bestemt titel - prøv at browse i Emneoversigt'. At the bottom of the search area is a 'Brug Netbibliotekerne' section with a link to 'Oversigt over netbiblioteker >'. On the right side, there are two more sections: 'Brugerundersøgelse af bibliotek.dk' and 'Du vil kun have Thomas Helmigs EGNE plader!'. The 'Brugerundersøgelse af bibliotek.dk' section includes a 'Gå til brugerundersøgelse' link. The 'Du vil kun have Thomas Helmigs EGNE plader!' section includes a link to 'Gå til brugerundersøgelse'.

Oktober 2011
DBC

Brugerundersøgelse 2011

Indledning.....	3
Kort resumé af undersøgelsen 2011	3
Metode – antal besvarelser - fejlkilder	4
Forslag til forbedringer	5
Resultater fra 2011-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?	10
Besøg	10
Ærinde	10
Hyppighed.....	11
Dags- og ugebegesøgsmønster	11
Hvad bruges bibliotek.dk til?	12
Hvad er den konkrete årsag til det aktuelle besøg på bibliotek.dk?	13
Hvilke materialer søges der efter?	14
Bruges bibliotek.dk som start eller kun til materialer fra andre biblioteker?	16
Hvilke søgesider?.....	16
Gemte personlige oplysninger	17
Favoritbiblioteker.....	17
Særlige funktioner: Ratings, Andre der har lånt, link til Infomedia m.m.	19
Facebook	20
Hvad synes brugerne om bibliotek.dk?.....	21
Forbedringsønsker og kritikpunkter til bibliotek.dk	22
Login	22
At der vises/findes utilgængeligt materiale	22
Visning af flere poster ad gangen	23
Søgning og stavehjælp.....	23
Design.....	24
Bestilling og lokalisering	24
Andre funktioner - indhold	24
Tilfredshed med bibliotekerne og bibliotek.dk	25
Søgning.....	25
Biblioteksvagten	26
Inspiration	26
Manglende kendskab til bibliotek.dk	26
Kommentarer til lokale biblioteker eller andre sites.....	26
Eksisterende funktionalitet.....	27
Oplysninger fra Webtrends webstatistik: styresystem, browser m.m.	28
Kilder til viden om brug og brugere af bibliotek.dk.....	29
DBC's statistik, egne brugerundersøgelser og brugertests	29
Logfilanalyser.....	29
Webtrends – målt af KPI	30
Opgaver fra uddannelsesinstitutioner	30
Andre kilder.....	30

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 resultater fra 2011-undersøgelsen.

Undersøgelsen er gennemført i september-oktober 2011, blandt andet til brug for udarbejdelse af udviklingsplan 2012 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 2011

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 89,74% (2010 89,45%) "Meget god" eller "God" som deres svar ang. den samlede vurdering af bibliotek.dk.

1,33% (2010: 1,04%) synes bibliotek.dk er Dårlig eller Meget dårlig.

Aldersspredningen hos brugere der har svaret på undersøgelsen 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.

Den centrale funktion for brugerne er at søge poster frem og bestille materialerne. Bøger, artikler og musik er det der søges mest efter, men film er på vej til at blive lige så efterspurgt som musik. At finde materialer på nettet, få inspiration og tjekke lånerstatus bruges også af mange.

Hvor mange brugere har bibliotek.dk?

I løbet af et år (1.10.2010-30.9.2011) har bibliotek.dk i alt haft 3,5 mio. besøgende. Heraf har 492.024 besøgt bibliotek.dk mere end én gang. Andelen af storforbrugere er steget: godt 51% 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: 77% bruger Windows' styresystemer (et fald fra 97% på tre år). Mac er stormet frem til 19%.

54% bruger Internet Explorer (også i kraftigt fald fra 86% på tre år) – Mozilla Firefox bruges af 14% - Safari af 17%- 14% bruger Chrome.

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.

Metode – antal besvarelser - fejlkilder

Brugerundersøgelsen er lavet af DBC ved brug af redskabet: Relationwise Survey. Brugerundersøgelsen var åben for besvarelse i perioden 14. september-16. oktober 2011, og blev annonceret via pop-up, på forsiden af bibliotek.dk, nyhedsmail samt blogpost.

I alt har 1264 personer besvaret mindst ét spørgsmål; 1051 har besvaret alle spørgsmål, og der er kommet 1388 kommentarer på de otte spørgsmål med mulighed for kommentarer. Det er langt færre end sidste år, og for fem år siden fik vi 5000 svar på 14 dage. Antallet af netundersøgelser er steget voldsomt de seneste år så næsten alle brugere er formentlig trætte af undersøgelser og klikker dem væk. Sammenligner man dette års tal med de foregående år, kunne det se ud som om de ældre (fra 50 og opefter) i højere grad end de yngre tager sig tid til at besvare undersøgelsen.

Det er ikke kun bibliotek.dk der oplever dette, men der er ikke fundet generel forskning fra de allerseneeste år om hvilken betydning det store antal netsurveys har for repræsentativiteten af disse. Brugerpaneler må overvejes som supplement til brugersurvey, loginfilanalyser, webtrends m.m. Mere end 1000 besvarelser giver dog både kvantitativt og kvalitativt mange gode input til den fortsatte udvikling.

Der er kommet 1388 kommentarer på de åbne spørgsmål i brugerundersøgelsen. De giver først og fremmest gode inputs 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.

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 en måned, vil den lejlighedsvis bruger ikke være så godt repræsenteret. Perioden 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.

Brugerundersøgelsens målgruppe er ikke biblioteksansatte hvilket blev påpeget på første side i spørgeskemaet. Der er alligevel 31 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 opdateret udgave af denne kildegennemgang.***

Resultater fra 2011-undersøgelsen

Hvem er brugerne?

Kønsfordeling

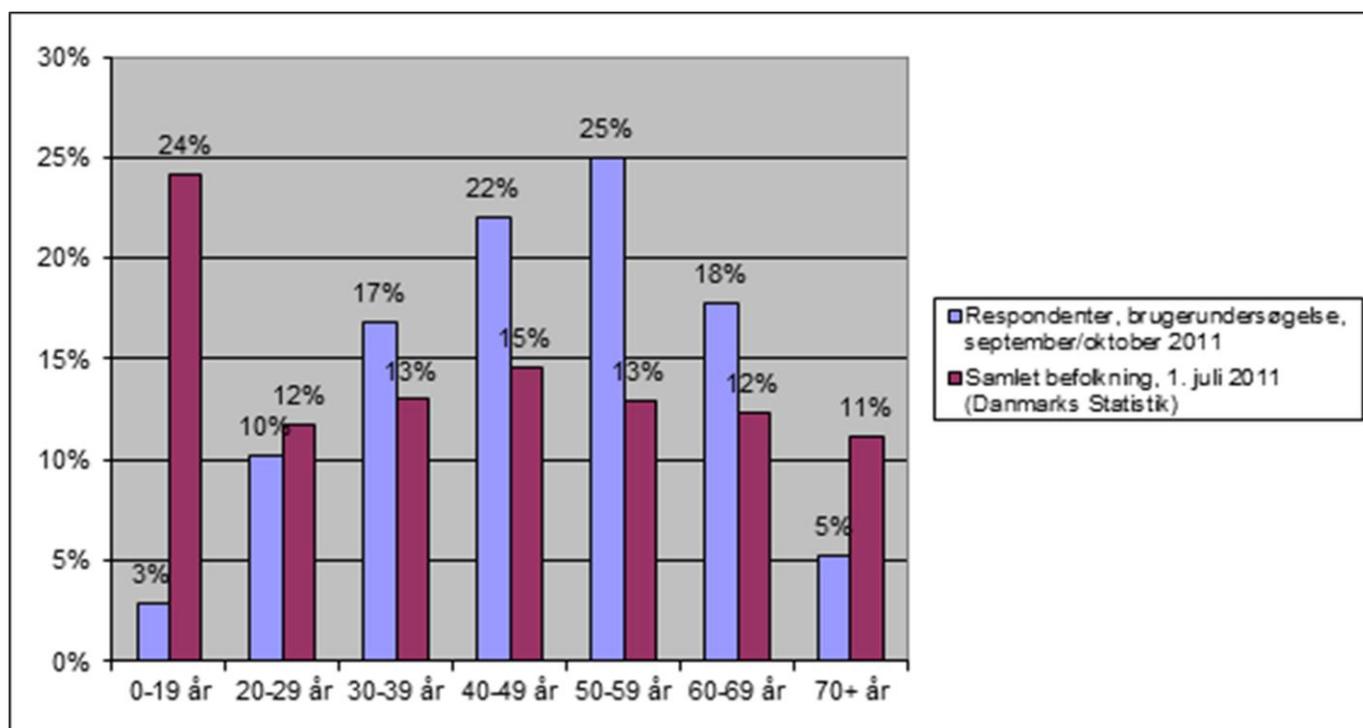
Undersøgelsen viser at 57% af brugerne er kvinder – 43% mænd. I befolkningen som helhed er der 50,4% kvinder.

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

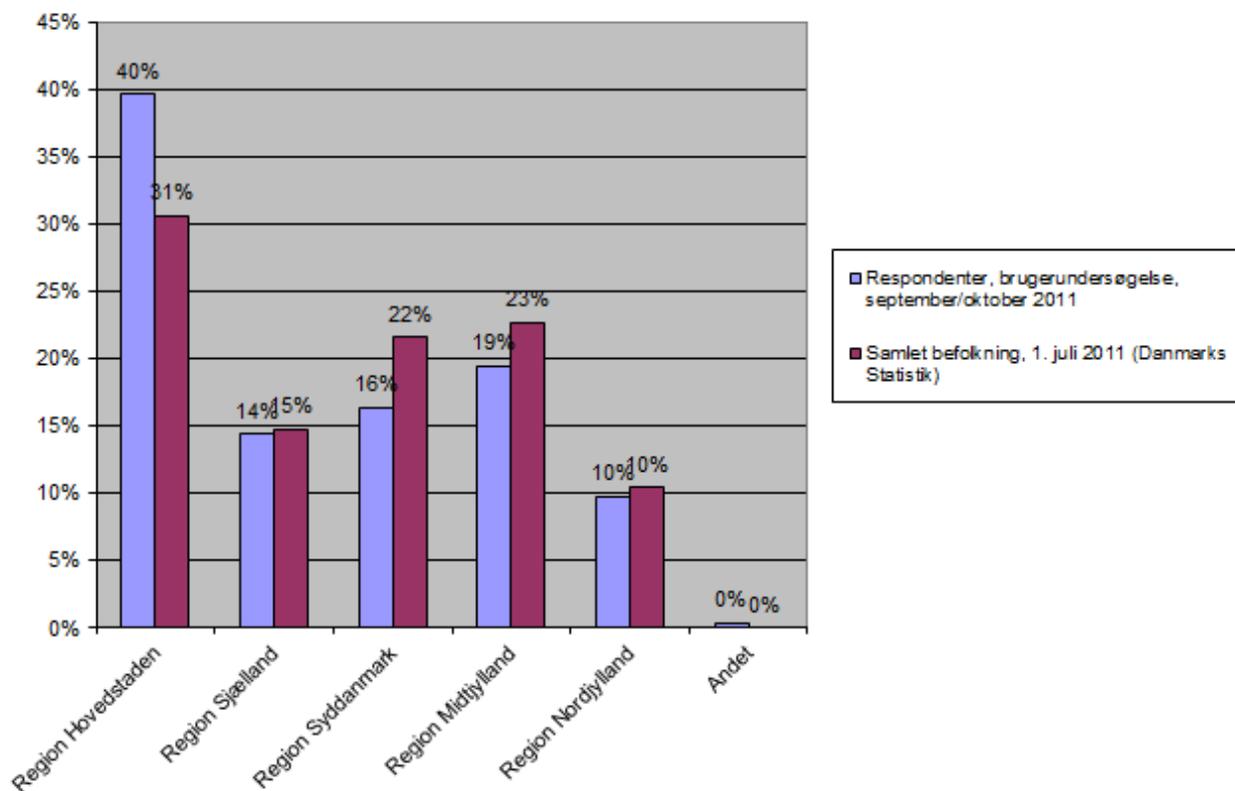
Bibliotek.dk's målgruppe er biblioteksbrugere fra 13 år og opefter.

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



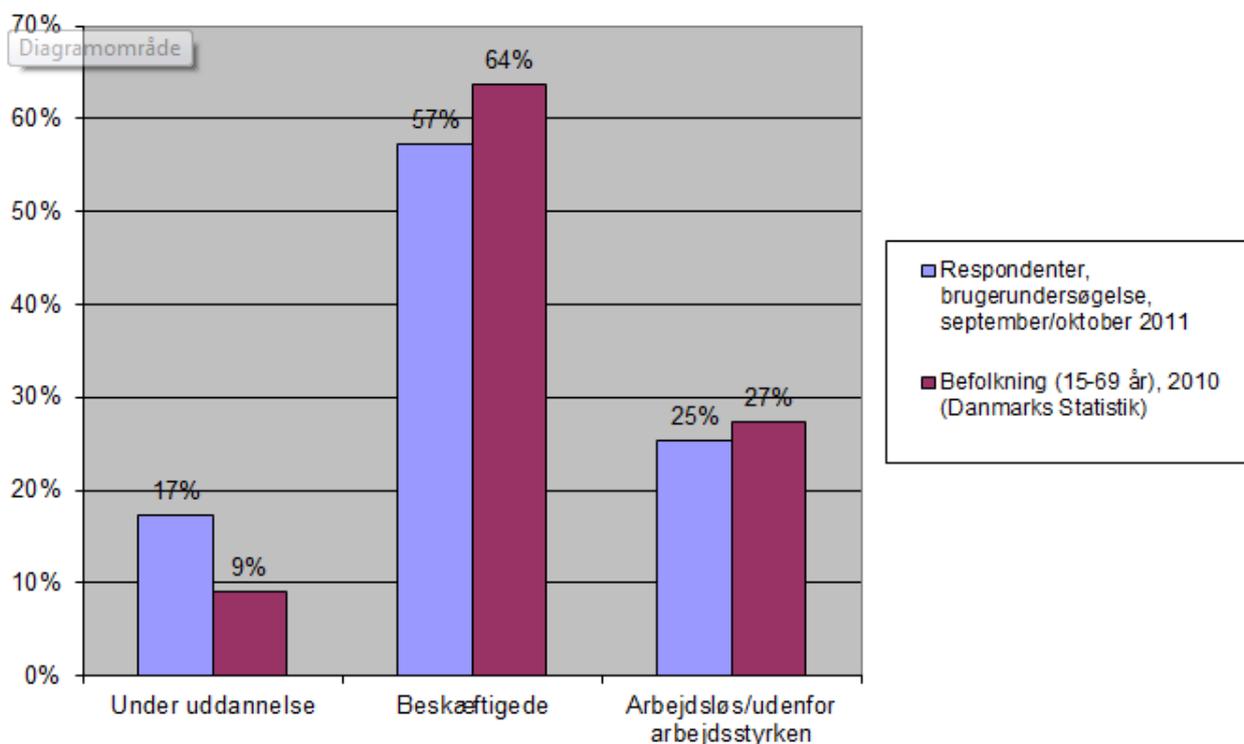
Andelen af brugere mellem 20-49 er faldet sammenlignet med 2010, men andelen af brugere fra 50 og opefter er steget. Befolkningens sammensætning er uændret. Om der er tale om en reel ændring, eller at yngre i højere grad vælger netundersøgelser fra, kan vi ikke konkludere.

Geografisk fordeling



Hovedstaden er overrepræsenteret blandt bibliotek.dk's brugere, Region Sjælland er lidt underrepræsenteret, mens de øvrige regioner er klart underrepræsenterede. Mønstret er næsten helt identisk med de foregående år.

Beskæftigelse



Brugergruppen under uddannelse er logisk nok overrepræsenteret (knap 9% af befolkningen – 17% af bibliotek.dk-brugere). Bemærk at Danmarks Statistiks tal kun omfatter befolkningen fra 15-69 år hvilket gør at tallene ikke er helt sammenlignelige. Andelen af brugere uden for arbejdsstyrken er øget og andelen af brugere under uddannelse er faldet i forhold til sidste års undersøgelse. Dette svarer til udviklingen i respondenternes alder – og det kan ikke udledes om der er tale om en reel ændring i brugergruppen eller om der er tale om en ændring i fordelingen af dem der responderer.

Krydstabulering på køn giver en interessant forskel:

Blandt brugerne under uddannelse udgør kvinderne næsten 79% - altså markant højere end de 57% 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%.

[Skal der laves særlige tiltag for mandlige elever og studerende?](#)

Erhverv

Brugerne er spurgt om de arbejder i bestemte brancher. Dels fordi vi ønsker at sortere biblioteksansatte fra i denne undersøgelse, dels for at vide hvor mange der arbejder med undervisning eller it. Resultatet er:

13% har undervisning som primært arbejde
6% arbejder i it-branchen.

Begge andele er faldet lidt siden 2010.

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 kan få bøger fra de mange specielle biblioteker. Det bruger jeg som underviser og mor til et handicappet barn. Det har haft overordenlig stor betydning for vores vidensniveau og det ville for 10-12 år siden have kostet mig meget mere tid og transport at få fat på dette materiale. I min nuværende situation ville jeg ikke kunne besøge bibliotek på f.eks DPU eller ergoterapeutskolen.

Jeg leder tit efter helt bestemte materialer, især lydbøger, og man har et kæmpe udvalg, når man kan søge på biblioteker i hele landet! I øvrigt er jeg blind, og Bibliotek.dk-hjemmesiden er meget nem at bruge :)

Det er rart at man kan bruge siden, når man sidder derhjemme og lige kommer i tanke om noget man er interesseret i. Udvalg er bedst her, især, fordi jeg har nogen særinteresser, som ikke er altid til rådighed på hovedbiblioteket (tyske bøger, sjældne musik...)

Jeg synes, det er herligt og en vild luksus, at man let og hurtigt kan få fat på materiale her, som ikke findes på det lokale folkebibliotek. I mit tilfælde- jeg er forsker og underviser- betyder det meget, at jeg således let og hurtigt kan få fat i bøger.

Litteratursøgning går meget stærkt. Hvis det findes i DK finder man det der og man får det tilsendt uden problemer. Det er en fantastisk service som studerende.

Vi er super glade for bibliotek.dk - min mand bruger lydbøger i bilen hver eneste dag og nyder at få mulighed for at høre god litteratur. Jeg bruger fagbøger og lidt krimi til for sjov. Vores datter elsker billedbøger og vi bruger vores lokale bibliotek næsten hver uge for at hente bestillinger. Vi har faktisk lidt dårlig samvittighed over vores intensive brug, da det måske koster mange penge. Vi har altid været biblioteksbruger i stor stil. Tak for bibliotek.dk

Det er SÅ nemt! En stor lettelse, ikke mindst som fuldtidsarbejdende deltidsstuderende! Kombineret med kortnogle-baserede, lange åbningstider har jeg en ideel bibliotekssituation.

At jeg, i forbindelse med min videregående uddannelse, ofte har kunne finde relevante og nødvendige bøger, som ikke var tilgængelige hverken på instituttets bibliotek, det kongelige bibliotek eller mit lokale folkebibliotek og at jeg kunne få det leveret på mit folkebibliotek. det har virkelig været en stor hjælp når budgettet ikke rækker til at købe så mange bøger

Jeg bruger primært bibliotek.dk ifm. bestilling af engelsksproget faglitteratur. Jeg vil skyde på, at jeg låner ca. 20 bøger om året pga. bibliotek.dk. Hvis bibliotek.dk ikke havde været der, havde jeg formentlig ikke lånt en eneste af de bøger. Bibliotek.dk er for mig én af den mest anvendelige Internet-tjenester, jeg har oplevet.

At jeg som blind, kan se om bøger også er udkommet som lydbøger, og kan bestille dem hjem til mit lokale bibliotek.

Bibliotek.dk er en fantastisk ting i en tid, hvor alt bliver ramt af nedskæringer. For os ude på landet, der er frataget vores bogbus, er bibliotek.dk uundværligt. Desværre skal vi 13 km hver vej for at hente og aflevere bøgerne. Man kunne ønske, at man i det mindste kunne lave lokale afleveringssteder feks. på skolen eller købmanden.

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 2010: 3.510.979 sidevisninger, 311.642 besøg og 242.719 besøgende.

September 2011: 3.071.149 sidevisninger, 310.333 besøg og 176.750 besøgende.

Der er altså en vigende tendens i antal besøg og besøgende – en tendens der også er gældende hvis man sammenligner øvrige måneder 2010-2011. Dog ikke juli måned hvor sommervejret har givet flere besøgende i 2011 end 2010.

Den gennemsnitlige besøgstid er 7,44 minutter. "Det ta'r kun 5 minutter, men du bliver faktisk lidt længere".

Hvor mange brugere har bibliotek.dk?

I løbet af 2010-2011 (ét år) har bibliotek.dk i alt haft 3,55 mio. besøgende. Heraf har 493.000 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 4,7% af besøgene – tallet ser dog ud til at være lidt stigende – for 3. kvartal 2011 er det 5,58%.

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	59%
I forbindelse med skole eller uddannelse	21%
I forbindelse med arbejde	20%

Hyppighed

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

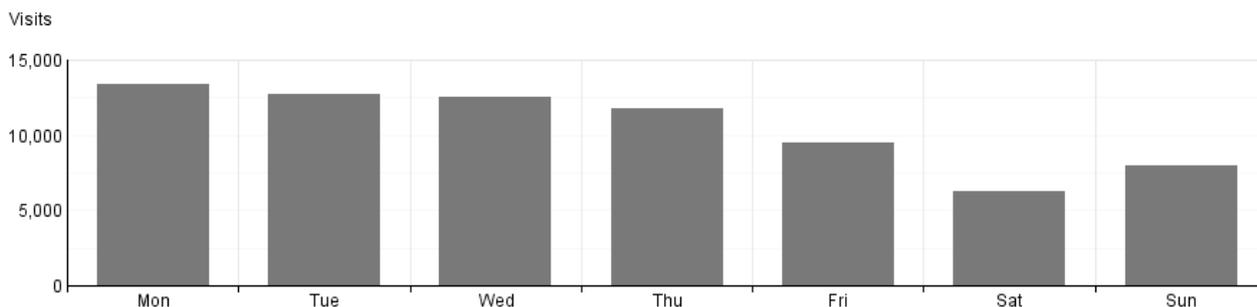
Hyppighed	2011	2010
Næsten dagligt	12%	10%
Ugentligt	39%	34%
Mindst én gang om måneden	38%	39%
Sjældnere	10%	17%
Er på bibliotek.dk for første gang	(nye brugere får ikke dette spørgsmål)	(nye brugere får ikke dette spørgsmål)

Gruppen af "storforbrugere" - brugere der bruger bibliotek.dk mindst en gang om ugen - ligger på godt 51% og er stadig stigende. Meget sjældne brugere er naturligvis underrepræsenteret i en netundersøgelse der har været tilgængelig i godt en måned.

Dags- og ugebesøgsmønstre

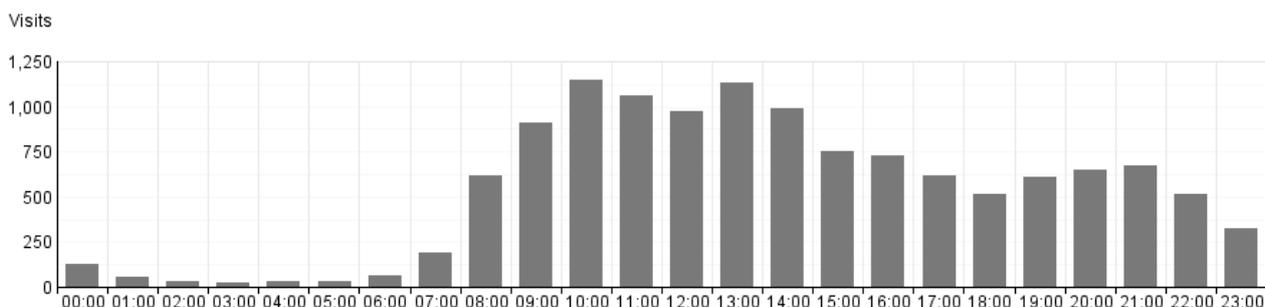
Brugerundersøgelsen kan suppleres med tal fra Webtrends om hvornår på dagen og ugen brugerne besøger bibliotek.dk.

Ugebesøgsmønstre for besøg i uge 39 2011



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

Dagsbesøgsmønstre for besøg 27.9.2011:



Mønstret er som tidligere – dog med flere brugere 9-10 end tidligere: perioden fra kl. 9-16 er den travleste. Om aftenen er der en mindre peak fra kl. 19-22 ("aftensmadspausen" er mindre markant end tidligere).

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	78%
2. Af og til	17%
3. Sjældent	4%
4. Aldrig	1%

At få ideer og inspiration til læsning, lytning etc.	
1. Ofte	15%
2. Af og til	32%
3. Sjældent	30%
4. Aldrig	23%

At finde materialer på nettet fx e-bøger, film på nettet eller artikler fra Infomedia	
1. Ofte	13%
2. Af og til	23%
3. Sjældent	32%
4. Aldrig	32%

At tjekke lånerstatus	
1. Ofte	18%
2. Af og til	19%
3. Sjældent	18%
4. Aldrig	46%

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 hyppigste årsager:

Hvad fik dig til at besøge bibliotek.dk i dag?	
Jeg har hørt eller læst om et bestemt materiale jeg vil finde/bestille	71%
Link fra et biblioteks hjemmeside eller katalog	5%
Skulle tjekke lånerstatus	7%
Fik mail eller blogpost om undersøgelsen	9%
Link fra Google	1%
Link fra andre steder	1%
Hørt om bibliotek.dk fra andre	2%
Andre årsager	4%

Til dette spørgsmål er der også mulighed for at supplere med andre årsager. Mange af disse passer ind i de nævnte kategorier, så de er omfordelt til disse i statistikken ovenfor. Her nogle eksempler på brugernes uddybning af hvad deres ærinde er:

Skulle fortælle en medstuderende om hvordan bibliotek.dk fungerer

Så et TV program om pukkelhvaler og hannernes sang, og fik lyst til at høre mere.

Forskning. Jeg skal danne mig et overblik over, hvad der er skrevet i Danmark om arbejdsliv for it-udviklere i forbindelse med et forskningsprojekt.

Bruger jævnlig bibliotek.dk, når jeg finder emner på nettet jeg synes kunne være interessante at læse om

Bruger tit siden til at finde litteratur til mit speciale - således også i dag

Skulle se efter udlån af mine egne bøger

Skulle skrive artikel om Kong Frederik d. 8

Har fået marsvin og ledte efter en bog om emnet til mine børn.

Det er min startside

Fik bare lyst

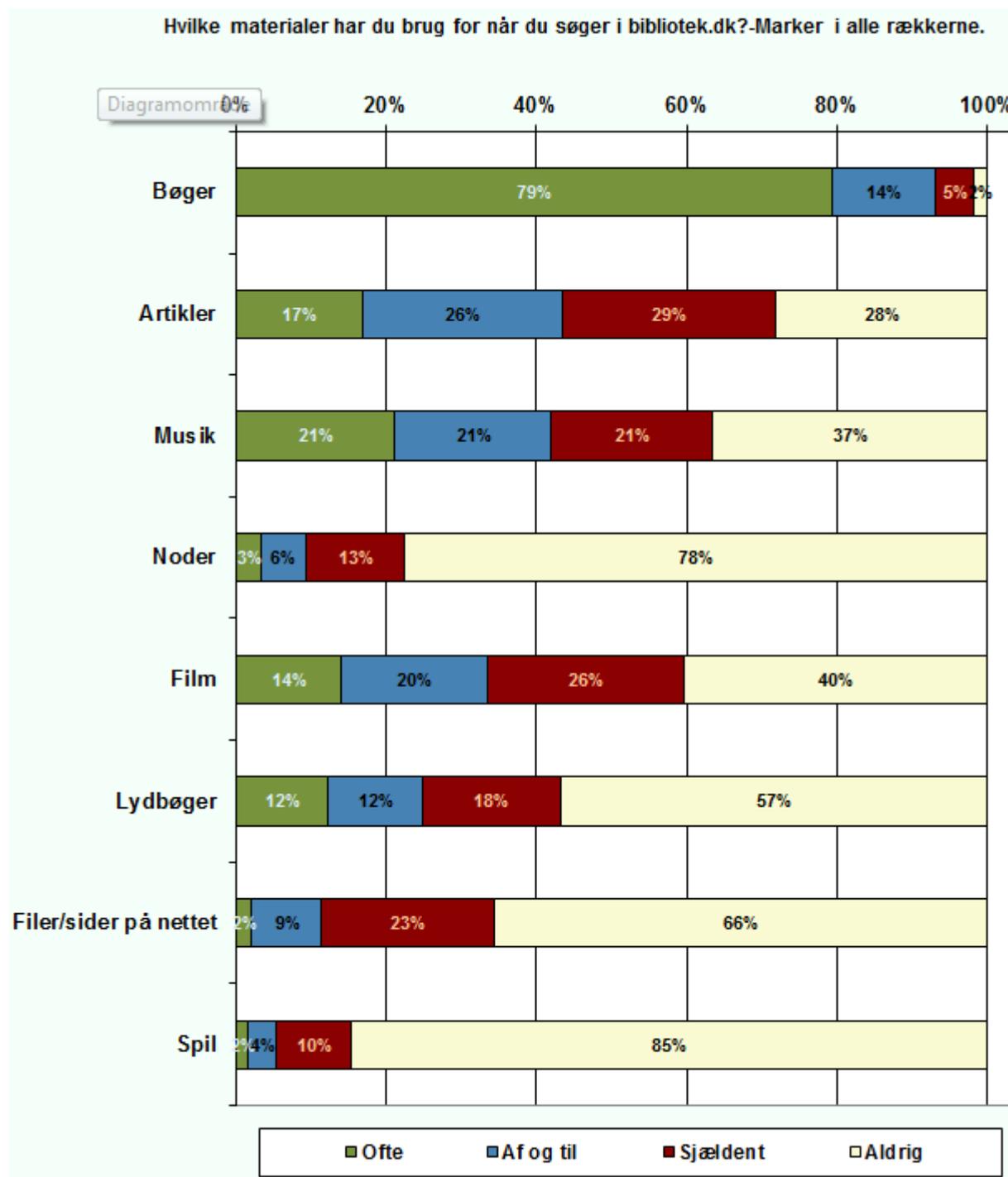
Jeg ville lave en tilfældig søgning på materiale, så jeg kunne blive inspireret.

Disse svar kan suppleres med oplysninger fra Webtrends om hvor brugerne på bibliotek.dk kommer fra (tal fra oktober 2011):

Direkte opslag på bibliotek.dk	64%
Google - diverse udgaver og linktyper	13%

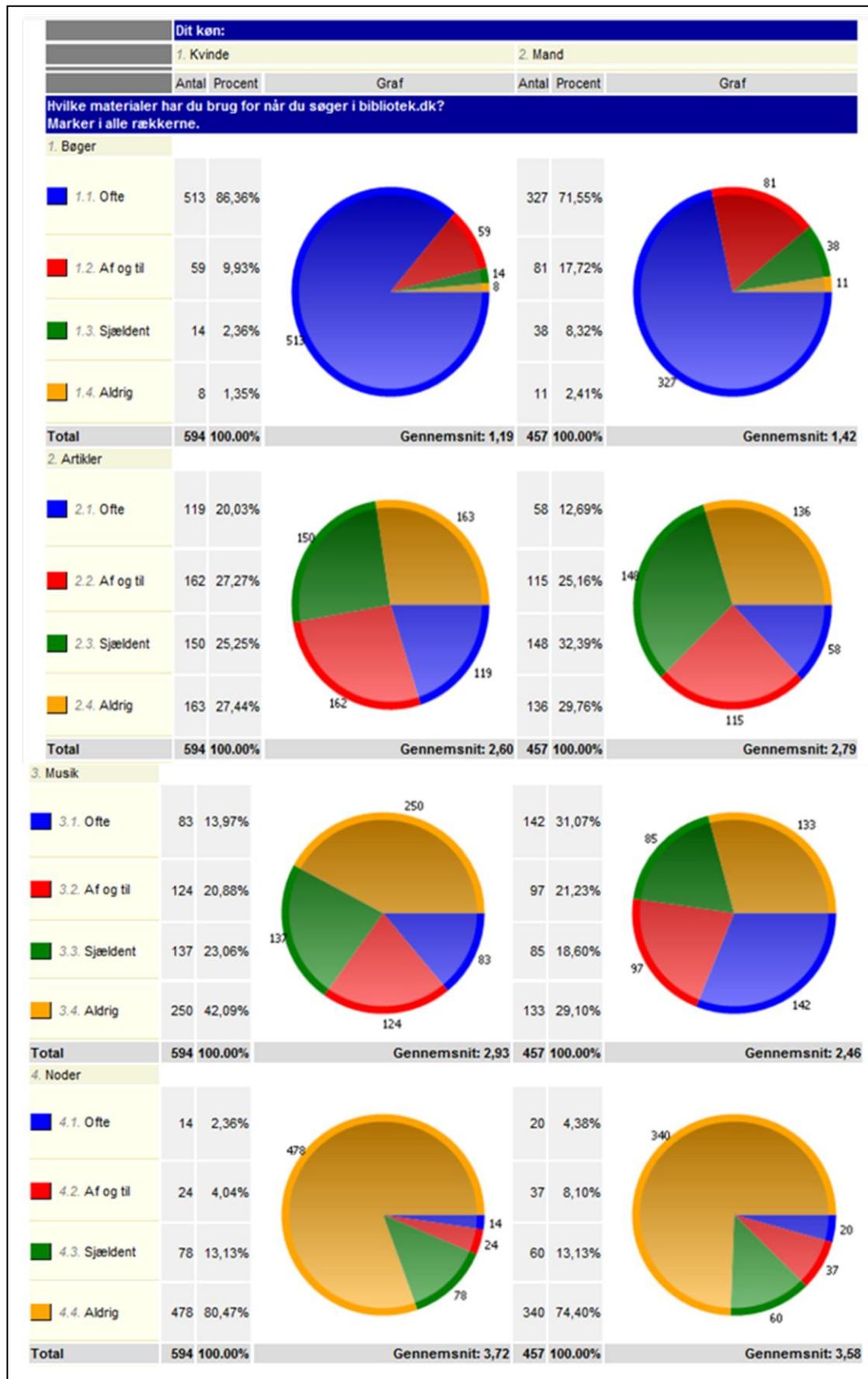
De fleste brugere kalder altså selv bibliotek.dk, og 13% kommer fra Google. Resten fordeler sig på et væld af bibliotekssider og -kataloger og meget andet.

Hvilke materialer søges der efter?



Hovedresultatet er stadig at bøger, artikler, musik og film er kerneprodukterne; 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 viser nogle interessante forskelle på hvad man låner:



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

Bruges bibliotek.dk som start eller kun til materialer fra andre biblioteker?

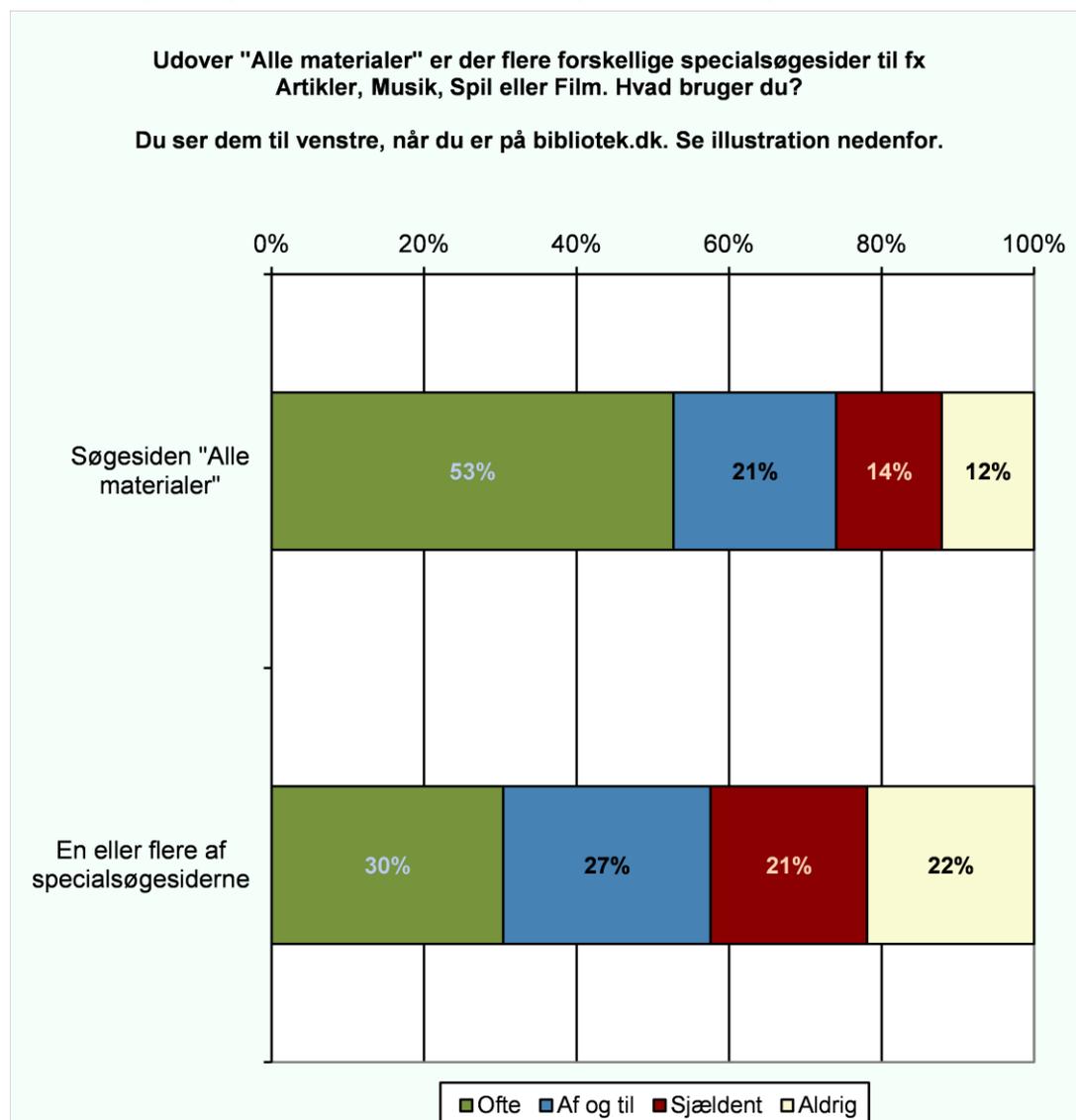
I bibliotek.dk's første år var den typiske anvendelse at man brugte bibliotek.dk når det man søgte ikke fandtes i den lokale katalog – altså først den lokale katalog og dernæst bibliotek.dk.

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	41%
Jeg starter som regel i bibliotek.dk	53%

Hvilke søgesider?

Vi har spurgt brugerne hvilke sider de bruger når de søger.



Det fremgår at kun en femtedel aldrig bruger specialsøgesiderne, og kun godt 1/10 aldrig bruger den generelle søgeside "Alle materialer". Konklusion: brugerne kan se formålet med at bruge en side der hjælper med den type søgning de er i gang med.

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, 68% i 2010 til **69% i 2011**.

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.

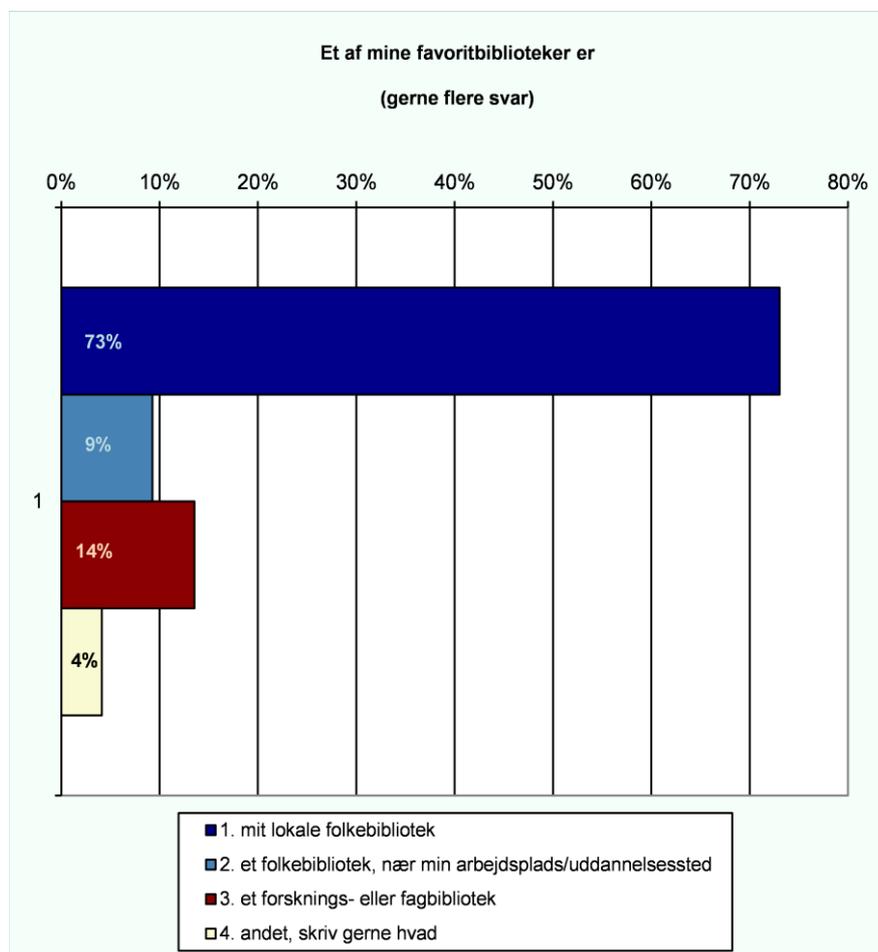
Pr. 24.10.2011 har knap 114.000 brugere lavet et bibliotek.dk-login, godt 9000 har koblet det sammen med NemID og godt 1000 med WAYF (Where are you from - Single Sign-On-system på uddannelsessteder).

Favoritbiblioteker

Andelen af brugere som bruger Favoritbiblioteker til at se om disse har materialet og om det er hjemme er på **50%**. 10% ved ikke om de bruger den.

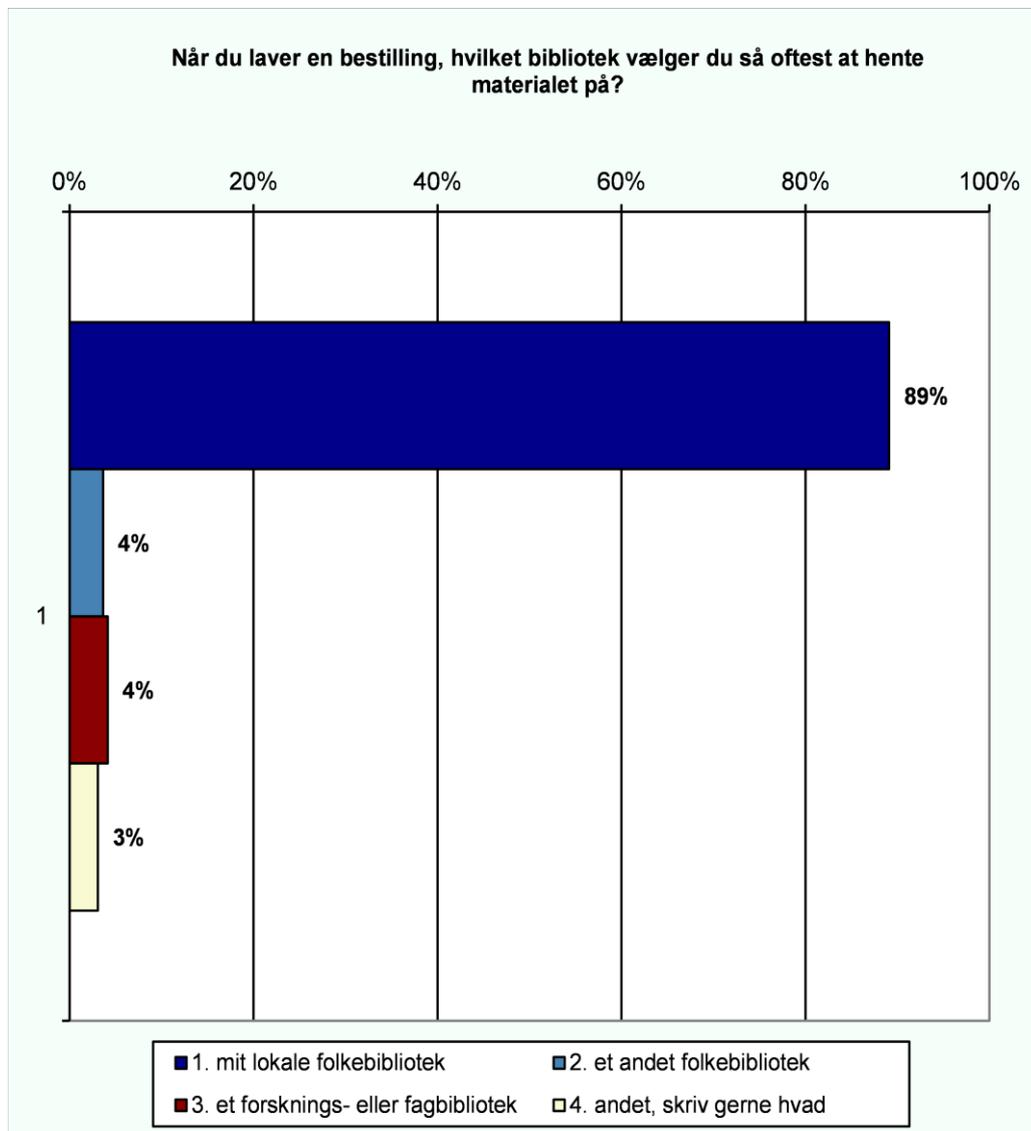
Der skal fortsat reklameres for funktionen – tallet er ikke steget fra 2010.

Vi har i år spurgt hvilken type bibliotek der er gemt som favoritbibliotek:



Dem som har angivet "andet" fordeler sig nogenlunde éns på de tre øverste kategorier

Og hvilket bibliotek bruges så oftest når man bestiller:



Der er altså forholdsmeæssigt mange som afhenter materiale på det lokale folkebibliotek selvom de har et forsknings- eller fagbibliotek – eller et andet folkebibliotek som et af deres favoritbiblioteker.

Bestiller du for andre?

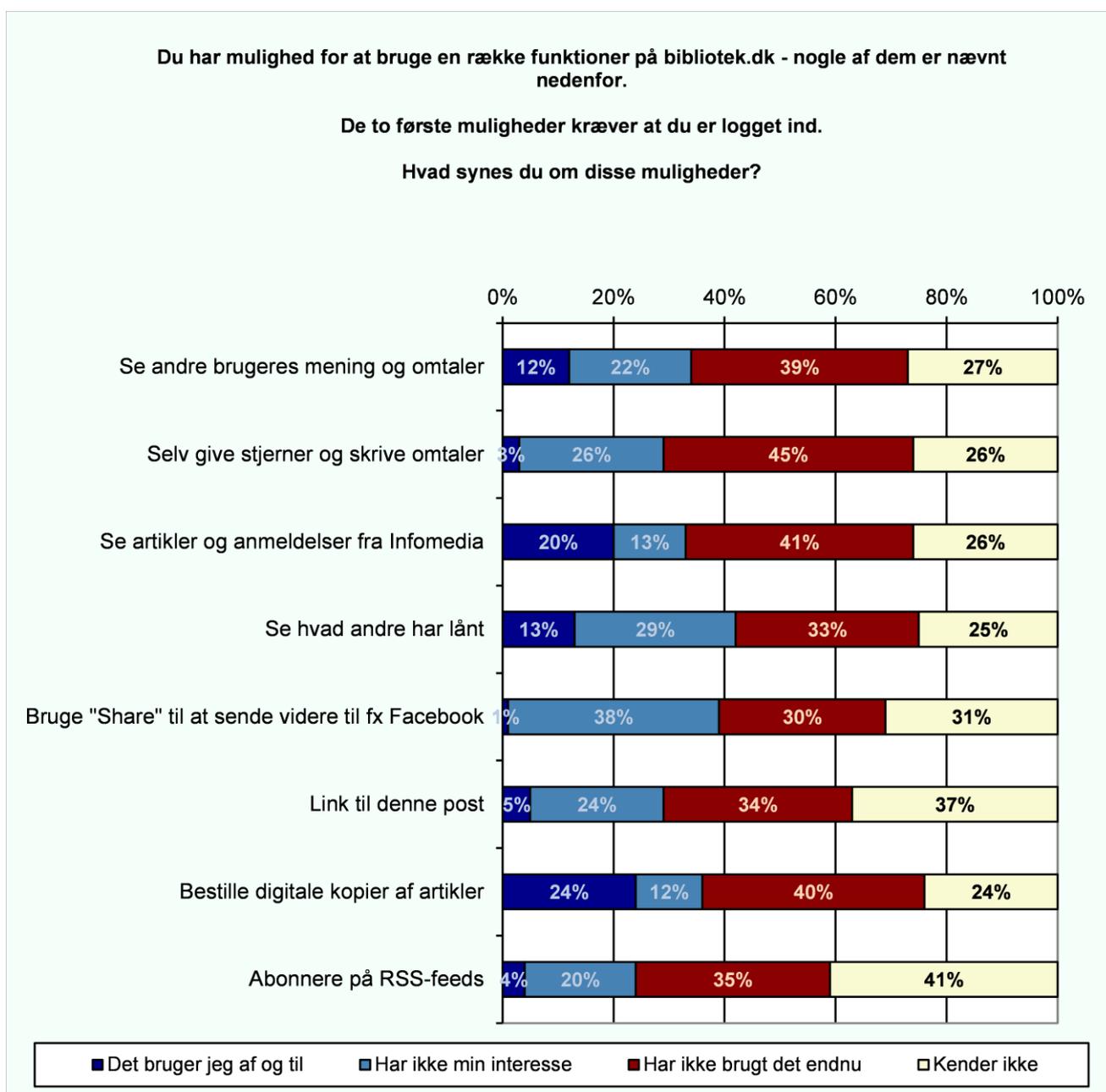
Vi har spurgt brugerne om de bestiller for andre end sig selv og fået disse svar:

Bestiller ofte for andre	9%
Bestiller af og til for andre	40%
Bestiller aldrig for andre	51%

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

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

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



De brugere der har besvaret undersøgelsen er altså brugere af artikler og anmeldelser fra Infomedia og bestiller digitale kopier af artikler. At få inspiration fra hvad andre har lånt bruges også i et vist omfang. Mens Share til fx Facebook og det selv at rate og skrive omtaler mindst talt ikke er slået igennem.

Facebook

Kun 1,43% af respondenterne svarer at de kender bibliotek.dk's Facebook-side. Og mange ønsker bestemt heller ikke at bruge den:

Bruger ikke Facebook - der er mange andre og langt, langt bedre sociale medier, hvor man kan møde mennesker, der både kan læse og stave! Facebook er derimod et af de mest fordummende sociale medier!

nægter at gå på facebook - er kedelig og gammel og for glad for min sparsomme fritid...

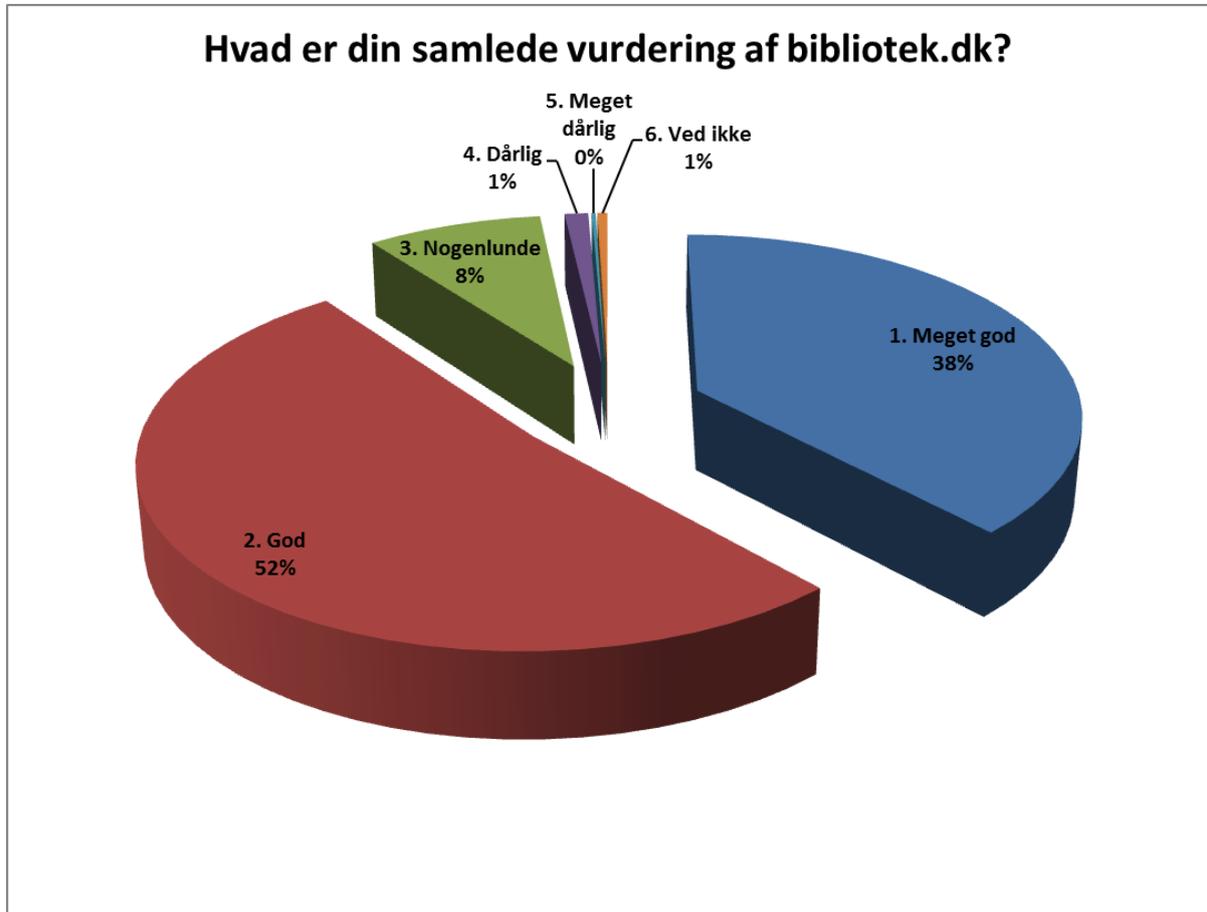
Bruger ALDRIG facebook af princip

Ønsker ikke et privat firma som Facebook skal samle oplysninger om mig. (Men jeg er også gammel)

I betragtning af at det vurderes at 2,7 millioner danskere har en Facebook-profil (juli 2011 – kilde: <http://thomasbigum.dk/2011/06/facebook-runder-750-mio-brugere/>), er det jo lidt overraskende tal. Men dels kan Facebook-tallet være overdrevet, og dels kan det have en vis indflydelse at det kunne se ud som om den ældre del af bibliotek.dk-brugerne er overrepræsenterede i undersøgelsen. Selv med disse forbehold kan vi nok konkludere at Facebook ikke er interessant i forbindelse med bibliotek.dk for en ret stor del af de nuværende brugere.

Hvad synes brugerne om bibliotek.dk?

På spørgsmålet: **Hvad er din samlede vurdering af bibliotek.dk?** svarer brugerne således i 2011:



Resultatet med 90% i de to bedste kategorier er et procentpoint bedre end sidste år, men der er flyttet nogle procentpoint fra meget god til god. Andelen af utilfredse brugere er fortsat meget lav.

Forbedringsønsker og kritikpunkter til bibliotek.dk

Der er kommet 1388 kommentarer på de åbne spørgsmål. Mange kommentarer er blot begejstring for bibliotekerne og bibliotek.dk – andre blot som fx denne ”Der er ikke rigtig nogen mangler”. Men der er også mange ønsker til forbedringer og nye funktioner og kritiske kommentarer. Et af spørgsmålene til brugerne lød:

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

Her nævnes kun de ønsker der går igen i flere kommentarer – med enkelte [citerer \(markeret med denne lilla farve\)](#) 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.

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.

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:

At når jeg endelig har logget ind på selve bibliotek.dk og finder den bog jeg vil låne... og bestiller den, så popper der fandme en fane op, hvor jeg skal udfylde cpr.nr, pinkode/brugerkode og mit navn. Når jeg så endelig har gjort dette.... så er der alligevel intet der virker! Der skrives efterfølgende, at jeg ikke findes i systemet og hey... jeg har jo for faen lige logget ind på selve jeres side... hvorfor pokker skal det være så omstændigt!

At man skal huske at logge ind med det samme fordi hvis man gør det efter at man har søgt efter noget mister man søgningen :-)

Mangler en 'husk mig' til login.

Indimellem bliver jeg bedt om at gentage hvad mit bibliotek er - og så er mine oplysninger ikke gemt, men skal skrives om igen.

De forskellige adgangskoder; det er forvirrende hvornår man skal logge ind med hvilken kode for at kunne hvad..

Der arbejdes på nationalt plan på en mulighed for at de forskellige logins brugere har kan kobles sammen. I dag kan brugerne koble deres bibliotek.dk-login med NemID og WAYF, men ikke med det lokale biblioteks login. Vi vil arbejde med at gøre det lettere for brugerne at huske at logge ind, og informere om at deres søgninger og kurv fra før login faktisk er gemt.

At der vises/findes utilgængeligt materiale

Irritationen går på dels at utilgængelige materialer vises, dels at det er utilgængeligt. Her nævner brugerne oftest musik, lydbøger og film. Nogle ønsker ikke at se helt nye

materialer (undervejs, endnu ikke til udlån), men lige så mange foreslår netop at ikke-udkomne materialer kan ses.

At det fortsat findes biblioteker, der er finansieret via os alle sammen over skatten, hvor det ikke er muligt at låne det pågældende materiale på grund af gamle og forlængst forældede regler

Jeg har ofte bestilt film på siden hvor jeg så senere får en mail om at materialet er så nyt at det endnu ikke er indkøbt. Så burde man ikke kunne gennemføre bestillingen.

og jeg kan ikke finde ud af at downloade netbøger - jeg har forsøgt 2 gange uden held, og nu står jeg som om jeg har lånt 2 bøger denne måned ud af de 3 jeg må låne, - kunne man få et kursus på sit lokale bibliotek?

vil gerne stadig låne MP3'er = lydbøger, men svære at finde frem til, og mange duer ikke, når man så får dem hjem. Det bør skiltes mere tydeligt, når et materiale endnu ikke er modtaget. Man bør først kunne skrive sig op, når materialet er tilgængeligt. Har desuden fået uhøflige mails fra ansatte ved biblioteket, når jeg er kommet for skade at skrive mig op til materiale, som endnu ikke er hjemkøbt, endsige modtaget. Her mener jeg, at det er bibliotekets hovedpine, og at man blot ikke skal kunne skrive sig op, før det er aktuelt.

Dette problem kan ikke løses umiddelbart, men vi er meget opmærksomme på ønsket.

Visning af flere poster ad gangen

Brugerne er utilfredse med at man ikke kan se mange flere eller alle resultater med det samme:

at man ikke kan vælge at se samtlige søgeresultater på en gang, det er langsommeligt at skulle bladere for hver femte post!

når man søger kommer der kun fem bøger op ad gangen. jeg ved ikke om man kan ændre det men hvis man kan er det godt skjult

Bibliotek.dk skifter til helt nyt system i løbet af 2012 hvor vi vil kunne arbejde med visning af flere poster ad gangen. I dag kan brugerne vælge mellem visning af 5 eller 10 værker ad gangen, og hvert værk kan dække over mange udgaver af samme værk (deraf problemerne med at vise langt flere ad gangen).

Søgning og stavehjælp

Brugerne finder ikke altid det de leder efter og er ikke tilfredse med stavehjælpen eller opdager den slet ikke:

At selvom man har indtastet den eksakte bogtitel, kommer bogen først frem i oversigtet på side 10 eller 11, hvor den burde komme som den første. I stedet viser bibliotek.dk en masse andre bøger, som ikke er relevante. I det hele taget er søgemaskinen ekstrem følsom og virker ulogisk.

søgefunktionen er alt alt alt for nøjeregnende. ved den mindste unøjagtighed er søgeresultatet 0. Tag fx Tjajkovski eller hvordan database nu alene vil ha det. Søg fx Dissing, poul eller povl og Brazz band! 0 resultat.

det der igen og igen ærgrer mig, det er, når jeg har skrevet et fornavn eller efternavn forkert - og bibliotek.dk afviser mig eller har for mange evt. muligheder. Google finder altid (næsten) en mulighed, så den vej er jeg ofte nød til at gå, før jeg igen vender tilbage til bibliotek.dk.

søgefunktionen driller lidt nogle gange det er tit der ikke kommer noget resultat, også selv om man har stavet forfatteren rigtigt man skal tit ud i tredje eller fjerde forsøg før der kommer nogle fund. lidt irriterende

Utrolig grim! og meget besværlig at bruge. Ufatteligt at mine skatte penge skal gå til dette !!

Vi har tydeliggjort stavehjælpen (som kommer ved 0 hit eller få hit), da en 0-hit-analyse afslørede at en del brugere ikke opdagede de forslag som ville have hjulpet dem.

Og når vi skifter til helt nyt system, vil vi arbejde hen imod at brugerne ud over "exact match" (man får poster med præcis de data man har skrevet), vil man derefter kunne se "near match" (poster som indeholder noget af det man skrev).

Design

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

Tarvelig brugerflade

Jeres layout er indimellem über-bibliotekarisk og lidt nørdet; men trods det ikke altid lige logisk. En opfrisker ville ikke være af vejen-

Det er ikke visuelt det smukkeste site, men funktionaliteten er helt i top.

I løbet af 2012 skifter vi igen design, men opnår næppe at alle brugere er tilfredse.

Bestilling og lokalisering

Nogle irriteres over at blive viderestillet til lokale grænseflader ved bestilling, men der er ikke så mange af disse kommentarer mere da de fleste nu muliggør bestilling via bibliotek.dk:

Når jeg bliver henvist til at bestille via mit eget bibliotek. Denne funktion kunne måske integreres.

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

Dette ønske står på ønskelisten efter overgang til nyt system i løbet af 2012.

Andre funktioner - indhold

Nogle brugere ønsker sig flere data om de enkelte materialer – andre undrer sig over de mange varianter af det samme. Det kan være svært for brugerne at forstå at bibliotek.dk samler data fra mange kilder, og der er ingen manuel kontrol ved indlæggelse af disse.

At der undertiden er ret forskellige oplysninger ved forskellige eksemplarer af det samme værk

For mange stavefejl. Forfattere opgivet med forskellige navne fx Donald E. Knuth har følgende navne i registeret:

Donald Erwin Knuth f 1938
Donald Ervin Knuth
Donald Knuth
Ervin Knuth
DE Knuth
D E Knuth

Brugere af referencesystemer vil gerne have endnu bedre integration til EndNote, RefWorks, RefManager og Zotero.

At den ikke kan downloade direkte til Endnote, det skal ske via en RIS fil, det betyder to trin i arbejdsprocessen i stedet for et trin.

Vi ser på om vi kan lave forbedringer i forhold til EndNote.

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:

At alt tilgængeligt materiale er søgbart i én database, og man kan bestille hjemmefra, hvis det materiale man ønsker ikke er tilgængeligt på ens lokale bibliotek. Og så er det gratis! Overordnet fungerer det rigtig godt og det er nemt.

Jeg kan altid finde det jeg søger, og den bliver sendt rimelig hurtigt. Jeg kalder det - service i høj klasse! bibliotek.dk, er uundværlig for mig.

Det er en helt igennem eminent mulighed og en genial service

De mange muligheder man har som bruger - søgemuligheder, bibliotikarhjælp. Der er en rigtig god service for brugeren.

Gets better all the time! The requests for help get very prompt replies

Den meget nemme måde at søge materiale på- og de (temmelig ofte) gange jeg bliver inspireret til at låne noget andet udover det jeg egentlig søgte.

At man kan låne bøger fra hele landet. Læser meget på engelsk / norsk /svensk og kan igennem Bibliotek.dk få adgang til hele landets biblioteker. Fantastisk!

Søgning

I har en god søgefunktion, som gør det nemt at finde det man leder efter og relaterede materialer.

Nemt at stille præcise søgekriterier op. Har ufatteligt meget materiale.

Søgefladen er meget stor, både bøger og artikler. Samt det er muligt at kontakte biblioteksvagten. Det er nemt at kunne gå på biblioteket, selv om aftenen. Og artiklerne kan man modtage i pdf fil - ofte få minutter eller timer efter de er bestilt.

Det bedste er, at jeg kan søge materialer, som jeg ikke umiddelbart selv kan finde via mit lokale bibliotek og at der ved en søgning vises andre materialer end det jeg lige søgte. Ofte kender jeg ikke til andet end måske lige en bogtitel, men så popper artikler, film og andet også op. :-)

Meget brugervenligt :-)

Man har mange valgmuligheder. Det er nemt at bestille materialer. Ved de fleste bøger kan man læse materiale vurderingen, hvilket kan være en god hjælp. Jeg er meget glad for at bibliotek.dk findes og ville nødig undvære det!!

Biblioteksvagten

Nemt og hurtigt at finde ud af om det jeg leder efter kan lånes i Danmark. Jeg er også rigtigt glad for linket til Biblioteksvagten ude i siden med et billede af en bibliotekar - jeg bruger Biblioteksvagten rigtigt meget og er stor fan af det, og jeg kan godt lide at siden bliver gjort lidt mere menneskelig og sympatisk ved hjælp af disse billeder. - gennemsigthed i det danske biblioteksvæsen

Spørg biblioteksvagten" er en supergod og effektiv service.

Jeg synes, det er en rigtig god og hurtig service, man får via bibliotek.dk. Skal jeg fremhæve noget, må det være Spørg Biblioteksvagten! Det er intet mindre end fantastisk, at man kan få svar på spørgsmål, man ikke kan finde svaret på ad denne vej. (fx. ordet 'spanskrør's etymologi) Så tusind tak for den. Bliv endelig ved!

Biblioteksvagten er fuldstændig fantastisk! Jeg har virkelig haft glæde af det til research og bøger jeg ikke har kunnet finde i nogle databaser. Desuden er sitet overskueligt og hurtigt.

Inspiration

At jeg altid bliver yderligere inspireret af søgeresultaterne

Det er inspirerende at man kan lede bredt efter bøger og komme til at falde over noget, man ikke havde forventet.

Den meget nemme måde at søge materiale på- og de (temmelig ofte) gange jeg bliver inspireret til at låne noget andet udover det jeg egentlig søgte.

Manglende kendskab til bibliotek.dk

Det er simpelthen et enestående godt apparat. Kan ikke roses nok. En ting undrer mig dog: Tilsyneladende er der rigtig, rigtig, rigtig mange, der ikke aner, hvad bibliotek.dk er, og som aldrig har hørt/ læst om det. Har bl.a. talt med ganske mange unge under uddannelse, der ligner et kæmpespørgsmåltegn, når man spørger dem.

Det er iøvrigt mit indtryk, at mange mennesker ikke kender den mulighed, der burde gøres mere reklame for bibliotek.dk

En lille folder som mit eget bibliotek kunne give mig i hånden om biblioteket.dk - jeg aner ikke hvornår man bruger hvad og er sikekr på at det kan en masse jeg ikke ved, og helelr ikke ved hvordan jeg hurtigt sætter mig ind i. Kunne de lokale biblioteker ikke tilbyde nogle ½ timers aftenskurser omkring søgning ?

En generel markedsføringskampagne ville givet være en god ide. Der er i løbet af 2011 lavet en pjece, storskærmsspot og undervisningsmaterialer til brug for bibliotekerne.

Kan ses på:

<http://danbib.dk/index.php?doc=bibdkundervisning>

<http://danbib.dk/index.php?doc=bibdkpjece>

Kommentarer til lokale biblioteker eller andre sites

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

Når man udstiller dernede skal overbibliotekaren ikke blande sig. Den der bedreviden er irriterende.

At man ikke kan forny bøger, som er lånt indenfor samme måned. Jeg havde behov for det i forbindelse med ferie, hvor jeg gerne ville låne i god tid før og så fony til den dato, hvor jeg var hjemme igen.

At der kun kan fornys 3 gange pr. lån.

At Mac brugere ikke kan låne musik!

Måske findes det nu... men jeg har savnet at kunne gemme titler til senere brug, at kunne se hvad jeg selv har lånt tidligere (og ikke fik læst færdig, eller bare gerne vil låne igen).

De meget korte åbningstider på lokal biblioteket

Eksisterende funktionalitet

En del brugere efterspørger eksisterende muligheder (som de altså ikke har fået øje på). Det drejer sig om alle mulige faciliteter – huskelisten er ønsket af flere og den har eksisteret i et par år. En del kommenterer at brugerundersøgelsen har givet dem ideer til nye muligheder.

At der ikke findes en huskeliste hvor man kan gemme interessante bogtitler til eget "arkiv" (ligesom favoritfilm hos IMDb)

At jeg ikke kan gemme mine søgninger i en form for huskeliste (sådan som jeg kan hos Odense Centralbibliotek). Måske har jeg blot ikke fundet ud af, hvordan man gør hos 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! 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: styresystem, browser m.m.

Nogle få supplerende statistiske oplysninger fra Webtrends – oktober 2011.

Systemoplysninger om brugerne

Styresystem

77% har Windowssystemer (et fald fra 97% på tre år!), heraf 28% v8, 8% v7, 28% Windows XP, 14% Windows Vista, (alle tal i procentpoint)– resten er ældre versioner. 19% har Mac, 1,92% Linux og, 1,58% mobile enheder (tablets og mobiler). Sidste års tal for de mobile enheder var 0,27%).

Browsere

54% (et fald fra 86% på tre år) bruger Internet Explorer – 28% v8x, 17% v9, 8% v7x, (alle tal i procentpoint)
14% bruger Firefox – 17% bruger Safari – 14% bruger Chrome.

Skærmopløsning

2011: 25% bruger 1280x800, 13% bruger 1024x768, 11% bruger 1366x768, 11% 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 KPI's (<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 jævnlige svartider, antal søgninger og fordeling på søgeformer via logfiler.

Der er i sommeren 2011 gennemført en større 0-hit-analyse som afleveres som en del af et notat til Styrelsen for Bibliotek og Medier. Den har især haft fokus på hvilke forbedringer der kan laves dels for brugere som ikke finder materiale som **er i bibliotek.dk**, dels for brugere som leder efter noget som **ikke findes i bibliotek.dk**. Bedste forbedringsforslag er indførelse af near-match. Det vil der blive arbejdet med i forbindelse med skift til nyt system i 2012.

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 %.