

# Brugerundersøgelse af bibliotek.dk

The screenshot displays the Bibliotek.dk website interface. At the top, there is a navigation bar with the logo 'BIBLIOTEKDK' and user options like 'Spørg Biblioteksvagten', 'Log ind', and 'Menu'. Below this is a category menu with tabs for 'Alle materialer', 'Bøger', 'Artikler', 'Film', 'E-materialer', 'Spil', 'Musik', and 'Noder'. A search bar prompts the user to 'Skriv et eller flere søgeord' (Write one or more search terms) with a 'Søg' button and a link to 'Flere søgemuligheder' (More search options). Below the search bar are three quick search links: '6 små film om at bruge bibliotek.dk', 'Søg i videnskabelige artikler', and 'Find bibliotek'. The 'NYE MATERIALER' (New Materials) section features a horizontal carousel of book covers with navigation arrows. The books shown are 'Argumenter for benådning' by Peter Seeberg, 'Isbjørnen' by Henik Pontoppidan, 'Det hvide Hus' by Herman Bang, 'Koma Jerusalem' by Michael Ford, 'Du forstår ikke din egen mor!' by Lisbeth Wulff, and 'Stormkragen' by John Tøft. Below this is the 'EMNEOVERSIGT' (Subject Overview) section, which includes a search icon and the text 'Søg i Emneoversigtens kategorier'. The categories are organized into a grid:

- Menneske og samfund**: Familien Velværd, Ældre, Børn ...
- Sundhed og sygdom**: Medicin, Motion, Livsstil, Arbejdsmiljø ...
- Hjem og fritid**: Hus&have, Sport, Hobby, Mad&drikke ...
- Pædagogik, psykologi, undervisning og uddannelse**: Skole, Studier, Daginstitutioner, Unge ...
- Samfundet, økonomi og politik**: Lov&ret, EU, Kommuner, Polit, Militær ...
- Lande: Historie, rejser og sprog**: Geografi, Ordbøger, Opdagelsesrejser ...
- IT, medier og kommunikation**: Internet, Computer, Telefon, Formidling ...
- Erhvervsliv og brancher**: Industri, Business, Virksomheder ...

Januar 2018  
DBC

*Brugerundersøgelse 2017*

Indledning .....	3
Kort resumé af undersøgelsen 2017.....	3
Metode – antal besvarelser - fejlkilder.....	3
Resultater fra 2017-undersøgelsen.....	5
Om respondenterne .....	5
Indtryk af nogle af brugerne .....	5
Hvor meget og hvordan bruges bibliotek.dk?.....	6
Besøg.....	6
Dags- og ugebesøgsmønster .....	6
Hvad bruges bibliotek.dk til?.....	8
Biblioteksansatte.....	8
Slutbrugerne.....	9
Hvad bruger slutbrugerne lokalbibliotekets hjemmeside og bibliotek.dk til? .....	9
Søgning.....	9
Om dem, der søger en konkret titel .....	10
Om dem, der søger et emne.....	11
Vælger materialetype inden søgning.....	11
Om dem, der bruger bibliotek.dk til inspiration .....	12
Hjælp til søgning.....	13
Tilfredshed med bibliotek.dk .....	14
Vurdering af værdiord .....	14
Det bedste og det mest irriterende .....	14
Opfølgning.....	16

## Indledning

Hvad ved vi om bibliotek.dk's brugere, deres tilfredshed, deres anvendelse af og deres ønsker til produktet? Den årlige generelle brugerundersøgelse på bibliotek.dk giver vigtige input til udviklingen af bibliotek.dk. Hermed publiceres et kort resumé af de vigtigste resultater fra 2017-undersøgelsen. Selve brugerundersøgelsens resultater suppleres med tal fra Webtrends.

## Kort resumé af undersøgelsen 2017

Undersøgelsen blev gennemført i november/december i 2017. 877 har svaret på undersøgelsen.

Undersøgelsen viser på de fleste punkter ikke store ændringer siden sidste generelle undersøgelse i 2016.

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

Ud af fem mulige kategorier vælger 87 % (2016 87 %) **Meget god** eller **God** som deres svar ang. den samlede vurdering af bibliotek.dk.

1 % synes, bibliotek.dk er **Dårlig** eller **Meget dårlig**, hvilket svarer til resultatet i 2016.

**Aldersfordelingen** hos respondenterne i undersøgelsen viser en lille overrepræsentation af respondenter over 50 år, mens børn og unge er underrepræsenterede i forhold til landsgennemsnittet. 60 % af respondenterne er over 50 år, og 31 % angiver at de er pensionister.

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

**Den centrale funktion** for brugerne er at søge poster frem og bestille materialerne.

I 2017 har bibliotek.dk i alt haft 4 mio. besøg.

Flertallet (67 %) bruger bibliotek.dk med en computer, 20 % bruger en smartphone, mens 13 % bruger en tablet.

Selvom brugerne stort set er tilfredse med bibliotek.dk, har de forslag til yderligere faciliteter og muligheder. Ønskerne fremgår af denne rapport.

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

### Metode – antal besvarelser - fejlkilder

Brugerundersøgelsen er lavet af DBC ved brug af redskabet SurveyMonkey.

Brugerundersøgelsen var åben for besvarelse i perioden 22. november – 18. december 2017 og blev annonceret via forsiden af bibliotek.dk, nyhedsmail, Facebook-opslag, Twitter-opslag og mail til brugerpanelet.

Ganske mange – op til flere hundrede - har svaret på de spørgsmål, der havde mulighed for kommentarer. Besvarelserne og de mange kommentarer giver både kvantitativt og kvalitativt mange gode input til den fortsatte udvikling.

Der blev udlovet fire biografbilletter til en tilfældigt valgt bruger.

## **Fejlkilder**

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

## **Citater fra brugerne**

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

Undersøgelsen var denne gang åben for både slutbrugere og biblioteksansatte. Undersøgelsen er udført og bearbejdet af Marianne Dybkjær, DBC.

## Resultater fra 2017-undersøgelsen

### Om respondenterne

Det samlede antal besvarelser er 877. Det er ikke et voldsomt stort antal, men vi vurderer, det er tilstrækkeligt til at give os en ide om brugen af bibliotek.dk.

Den korte version er, som noteret i resuméet:

**Aldersspredningen** hos brugere, der har svaret på undersøgelsen, er stor. Brugere over 50 er overrepræsenterede, mens børn og unge er underrepræsenterede i forhold til landsgennemsnittet.

Hovedstaden er overrepræsenteret i forhold til resten af landet.

### Indtryk af brugerne

Brugerne af bibliotek.dk kommer med mange kommentarer i undersøgelsen. Her et par klip fra kommentarer om "det bedste ved bibliotek.dk", der giver indtryk af, hvor forskellige brugerne er:

- Jeg synes det er meget brugervenligt, og det er rart fordi bibliotek.dk har meget e-materiale
- At jeg kan finde en masse bøger og især musik, som de ikke har på mit lokale bibliotek
- Overblik. Det er fedt at det hele er samlet, men at man samtidig har rig mulighed for at finde inspiration
- At basen rummer mange titler på udenlandsk. Jeg læser helst udenlandsk skønlitteratur på originalsproget
- Stort udvalg. Især af tidsskrifter. God til faglige opgaver. Brugervenlig.
- At jeg kan søge materiale fra alle Danmarks biblioteker.
- Udlåner f.eks. TV serier på dvd, som man ellers skal have streamingtjeneste for at se
- Nemt at søge i, især emnesøgningerne er brugbare og inspirerende. Artikelservicen er tip top.
- At jeg, selv om jeg bor i en mindre provinsby, ikke er afskåret fra fagbøger, fremmedsproget litteratur osv.

## Hvor meget og hvordan bruges bibliotek.dk?

### Besøg

bibliotek.dk havde i 2017 4 millioner besøg.

### Dags- og ugebesøgsmønster

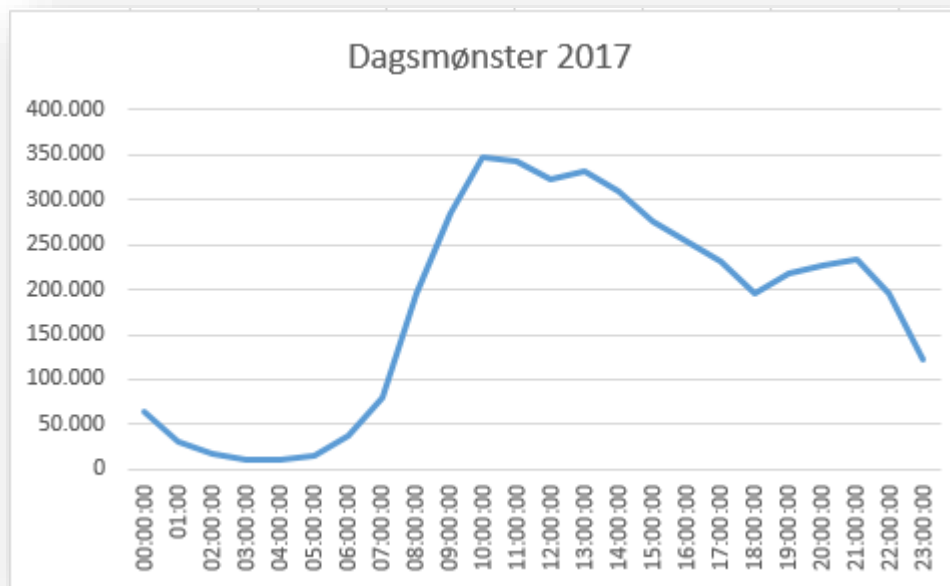
Brugerundersøgelsen suppleres nedenfor med tal fra Webtrends om hvornår på dagen og ugen, brugerne besøger bibliotek.dk.

#### Ugebesøgsmønster for besøg i 2017

	Active Visits	% Δ
Mandag	695,905	+ 4.56 %
Tirsdag	680,342	+ 5.30 %
Onsdag	659,048	+ 6.75 %
Torsdag	625,944	+ 7.51 %
Fredag	538,376	+ 5.31 %
Søndag	479,432	+ 6.25 %
Lørdag	413,214	+ 6.86 %

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

## Dagsbesøgsmønster for besøg i 2017



Kilde: Webtrends

Mønstret er som tidligere med dagtimerne fra 9-16 som de travleste, et fald det i perioden 16-19 og en let stigning i aftentimerne.

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

## Hvad bruges bibliotek.dk til?

### Biblioteksansatte

86 (10 %) af respondenterne er ansat på et bibliotek

De bruger bibliotek.dk til følgende:

- |                             |      |
|-----------------------------|------|
| • Søgning sammen med låner  | 74 % |
| • Underviser i bibliotek.dk | 45 % |
| • Bestilling af artikler    | 45 % |
| • Verifikation              | 39 % |
| • Søgning uden låner        | 39 % |
| • Bruger ikke bibliotek.dk  | 3 %  |

På spørgsmålet, om de savner noget på bibliotek.dk, svarer de biblioteksansatte:

- Mere overskuelighed, når man skal låne e-bøger. Oplever at lånerne (og jeg) har svært ved marc-formatet
- Jeg oplever tit, at det er svært for brugerne at overskue de enkelte poster i bibliotek.dk
- Nemmere afgrænsningsmuligheder ved søgninger, så lånerne let og smertefrit kunne hakke af ved sprog, år, materialetype osv osv

Generelt ønsker de sig mere hjælp til søgning.

De fleste af de biblioteksansatte (60 %) bruger fritekstsøgning.



## Slutbrugerne

Hvad bruger slutbrugerne lokalbibliotekets hjemmeside og bibliotek.dk til?

Dette spørgsmål er besvaret af 788 respondenter – 90 % af alle.

51 % starter i bibliotek.dk, når de skal søge materiale.

Respondenterne angiver, at de oftest bruger lokalbibliotekets hjemmeside til at se lånerstatus og til søgning/bestilling.

- Ser min lånerstatus 73 %
- Søger og bestiller 73 %
- Kigger efter nye materialer 35 %
- Se åbningstider 30 %
- Bruger databaser og andre digitale tjenester 17 %
- Har en huskeliste eller andre lister 15 %

De fleste (55 %) bruger bibliotek.dk til søg/bestil, hvis deres lokale bibliotek ikke har materialet. 46 % bruger altid bibliotek.dk til søgning/bestilling.

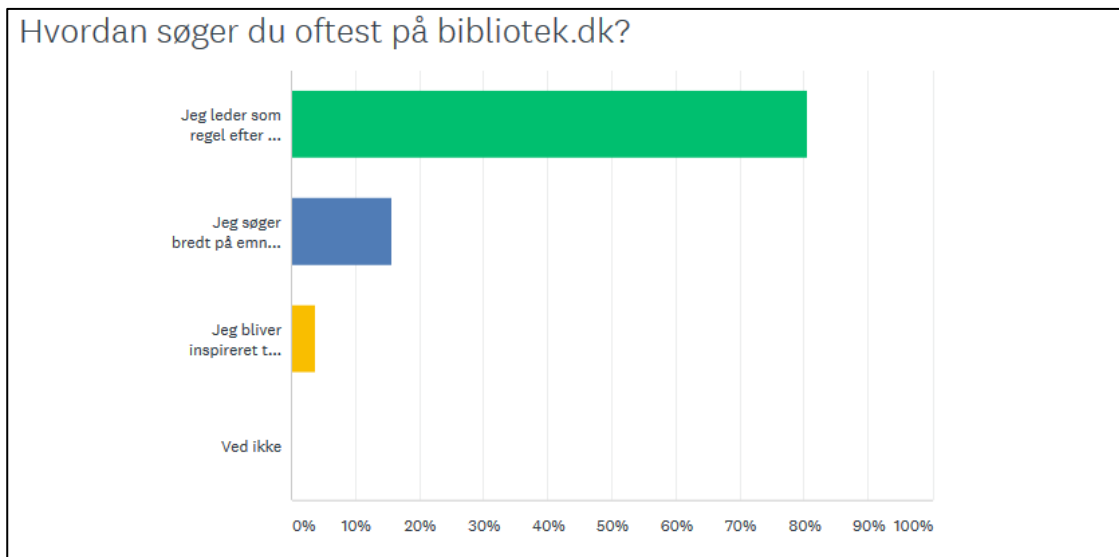
Hvad bruger du bibliotek.dk til?

- Søger og bestiller, hvis mit lokale bibliotek ikke har materialet 54 %
- Søger og bestiller - altid 46 %
- Ser min lånerstatus 23 %
- Kigger efter nye materialer 36 %
- Har huskeliste 15 %
- Bruger ikke bibliotek.dk 6 %
- Andet:  
Søger materiale til studier/opgaver, forfatteradfærd (tjekker om bøgerne er der, hvordan de er registreret mm)

## Søgning

I 2017-undersøgelsen har vi målrettet spørgsmålene om søgning, sådan at alle brugere ikke får samme sæt spørgsmål.

Efter brugerne havde svaret på, om de søgte efter en konkret titel, et emne eller med inspiration for øje, fik de stillet de målrettede spørgsmål.



Som det fremgår, søger 80 % (583 respondenter) efter et konkret materiale, 16 % (113 respondenter) søger på et emne, og 4 % (28 respondenter) bruger bibliotek.dk til at blive inspireret til næste lån.

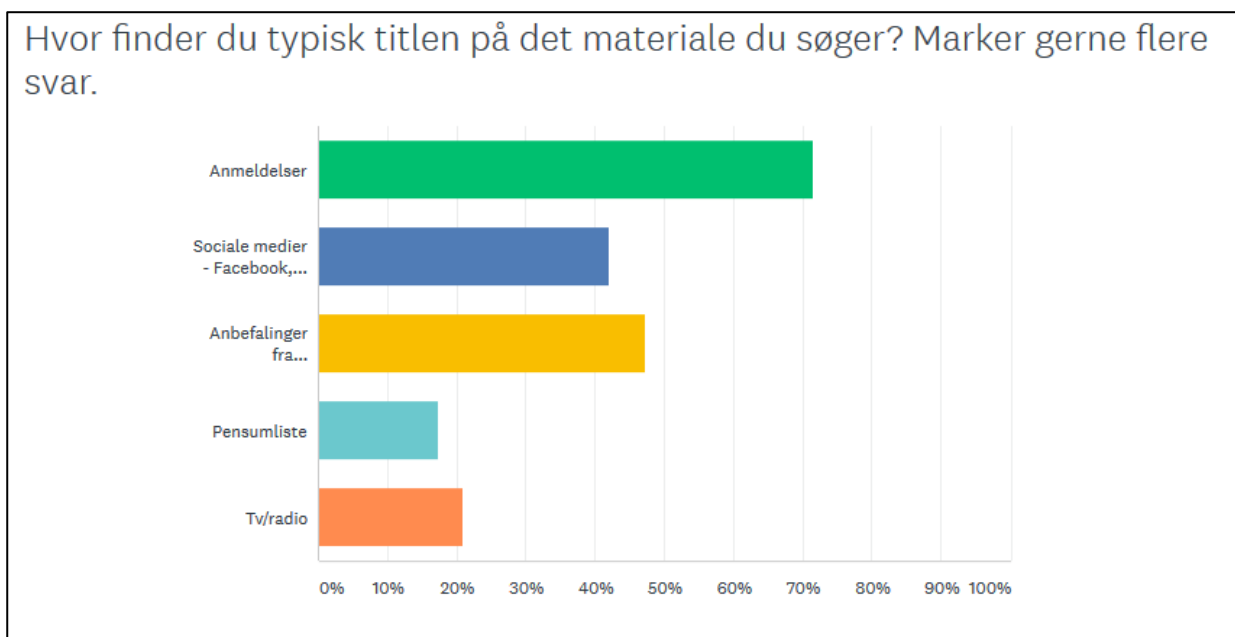
#### Om dem, der søger en konkret titel

Gruppen, der har svaret, at de søger en konkret titel, blev spurgt til deres brug af bibliotek.dk's søgesider.

68 % bruger ofte eller jævnligt en eller flere af søgesiderne.

#### Hvor finder de titlen?

72 % angiver, at de finder ud af, hvad de vil læse, gennem anmeldelser. 47 % følger anbefalinger fra venner og familie, mens 42 % finder det, de søger, gennem sociale medier:



Om dem, der søger et emne

Gruppen, der oftest søger efter et emne, blev spurgt, om de kunne tænke sig forskellige typer anbefalinger til emnesøgningen.

Så mange sagde **Ja tak** til forskellige typer anbefalinger:

Type anbefaling	Ja tak
<b>Noget, der ligner det, jeg netop har søgt på (fx samme forfatter eller samme emne)</b>	62 %
<b>Anbefalinger på lignende materialer, hvis jeg søger noget med lang ventetid</b>	62 %
<b>Personlige anbefalinger ud fra mine tidligere lån</b>	55 %
<b>Supplerende forslag til det emne, de søger – fx nærliggende emner</b>	55 %
<b>Nyeste titler</b>	46 %

Vælger materialetype inden søgning

Ud af dem, der oftest søger et emne, vælger 63 % materialetype, inden de sætter søgningen i gang.

52 % bruger ofte eller en gang imellem emneoversigten på forsiden i forbindelse med søgning.

## Om dem, der bruger bibliotek.dk til inspiration

Dem, der bruger bibliotek.dk til inspiration, søger

- nyeste materialer 56 %
- en bestemt forfatter 48 %
- et emne 26 %
- en god bog 22 %

## Over halvdelen bruger nyhedskarusellen eller emneoversigten

63 % bruger ofte nyhedskarusellen på forsiden, og 52 % bruger ofte eller en gang imellem emneoversigten på forsiden.

## Sådan vil denne gruppe gerne have mere inspiration

- gennem information om nyeste materialer 70 %
- i anbefalinger, der ligner det, man lige har reserveret 52 %
- anbefalinger baseret på tidligere lån 44 %
- anbefalinger fra os 37 %

Dem, der bruger bibliotek.dk til inspiration, udgør kun af 4 % af respondenterne, i alt 28 personer. Så tallene er ikke sammenlignelige med svarene fra 2016, hvor alle respondenter besvarede de samme spørgsmål.

## Hjælp til søgning

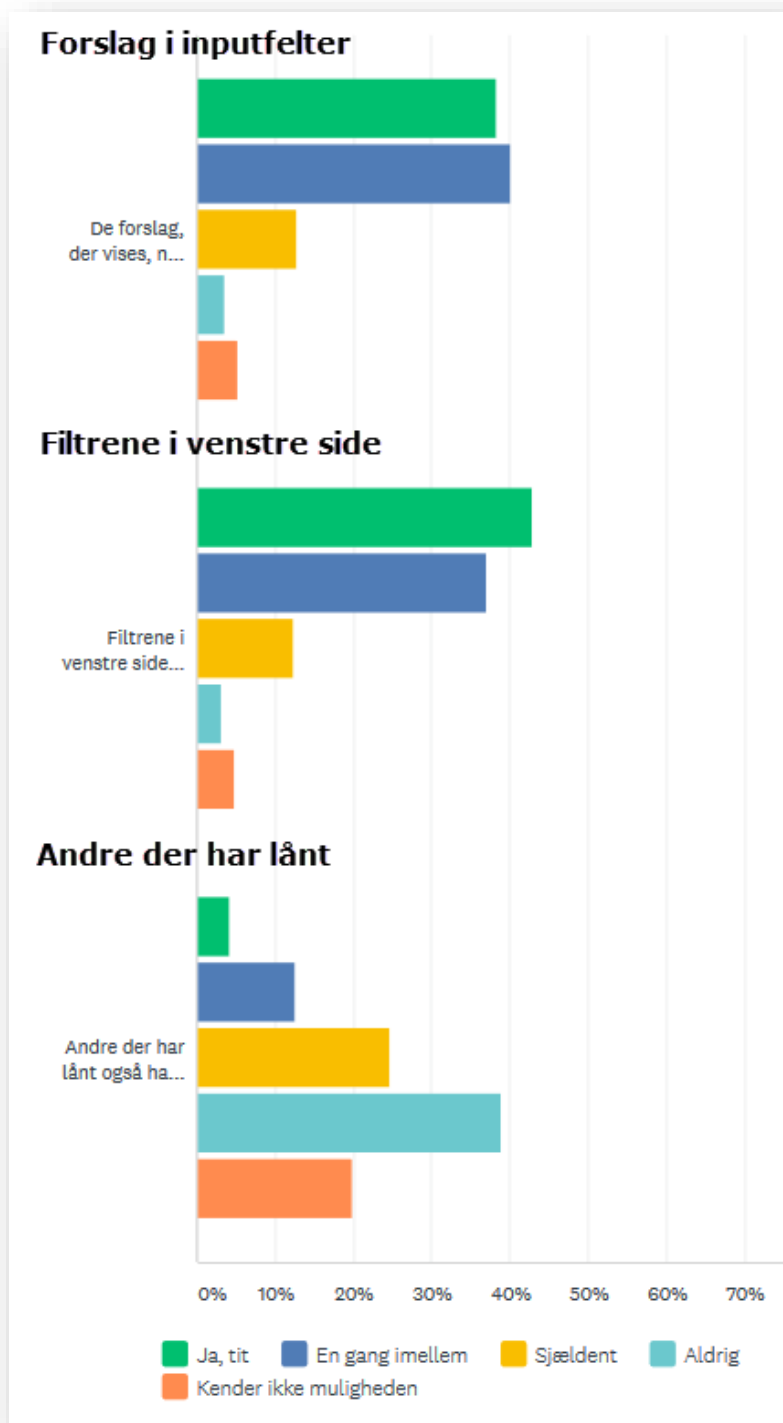
698 har besvaret dette spørgsmål om i hvilket omfang, man bruger hjælp til søgning undervejs.

Man får hjælp i form af forslag i inputfelterne, facetter og 'Andre der har lånt'.

**Andre der har lånt** bruges sjældent eller aldrig af 63 %, og 20 % kender ikke muligheden.

**Facetterne** bruges tit eller en gang imellem af 80 %, hvilket er en stigning i forhold til 2016, hvor den tilsvarende brug var 66 %.

**Forslag i inputfelterne** bruges tit eller en gang imellem af 78 %.



## Tilfredshed med bibliotek.dk

Tilfredsheden med bibliotek.dk er høj – 87 % vurderer bibliotek.dk som God eller Meget god. Kun 1 % finder bibliotek.dk dårlig eller meget dårlig.

### Vurdering af værdiord

Vi bad respondenterne om deres holdning til forskellige værdiord om bibliotek.dk.

Så stor en andel var helt enig eller enig i, at bibliotek.dk er:

- |                                       |      |
|---------------------------------------|------|
| • Nyttig                              | 98 % |
| • Troværdig                           | 96 % |
| • En side, jeg vil anbefale til andre | 93 % |
| • Nem at bruge                        | 92 % |
| • Vellykket                           | 83 % |
| • Inspirerende                        | 64 % |
| • Flot                                | 53 % |
| • Moderne                             | 53 % |

### Det bedste og det mest irriterende

Vi har bedt brugerne beskrive det bedste og det mest irriterende ved bibliotek.dk. Der er mange kommentarer – her er et udpluk:

#### *Det bedste*

390 kommentarer. Mange handler om at kunne søge i alle bibliotekers materialer, at siden opfattes som nem at bruge, og at man kan bestille til eget bibliotek:

- Jeg synes det er meget brugervenligt, og det er rart fordi bibliotek.dk har meget e-materiale
- At man kan søge efter materialer let og kan se om det findes tilgængeligt eller om det skal bestilles
- At jeg kan finde en masse bøger og især musik, som de ikke har på mit lokale bibliotek
- Den gode søgefunktion
- At det findes <3 Tak for en fantastisk side.
- At man kan søge på et bestemt materiale og se hvilket bibliotek det befinder sig på og derefter bestille det hjem til eget bibliotek, hvis ikke de har det hjemme
- Visheden om at emnet findes. Til dokumentation over for mit eget bibliotek, når jeg skal bestille nyt materiale!!
- Alting. Det er en af de ting jeg er mest glad for, siden jeg flyttede til Danmark. <3
- Det er rart at man kan se fundne artikler direkte på Infomedia, hvis altså man har lavet et gratis login
- At man kan finde materialer fra hele landets biblioteker, og man kan se hvor det befinder sig. Også en herlig ting, at man kan læse en del af artikler og anmeldelser, når man logger ind.

- At det er gratis

#### *Det mest irriterende*

364 kommentarer.

Kommentarerne om det mest irriterende handler om bl.a. stavehjælp, søgning og søgeresultater, brug af facetter, design og bestilprocessen.

Vi har efter undersøgelsesperioden forkortet bestilprocessen, så der nu er tre trin. Før var der fire. Nogle brugere har også efterlyst muligheden for at kunne logge ind med CPR-nummer og pinkode. Den mulighed er også for nylig implementeret med Bibliotekslogin (Adgangsplatformen).

Nogle af irritationsmomenterne handler om funktioner, brugerne angiver at mangle, men som faktisk findes på bibliotek.dk. Vi udarbejder en opfølgende liste til brugerne.

Andet af det, der efterspørges, findes ikke (endnu), som fx muligheden for at se tidligere lån.

Brugerne siger bl.a.:

- At bestillingssystemet er omstændeligt
- Lidt kedelig i sin udformning
- Jeg forstår ikke forskellen mellem "Bestil"-knappen og "Vælg og bestil"-knappen
- At man ikke opdaterer hvilke film man har fået i tidligere uger eller kommende film.
- Når jeg søger materiale frem, som kun uddannelsesbiblioteker har, fx specialer, og som ikke udlånes - kunne være rart at kunne frasortere sådanne resultater
- Designet virket lidt gammeldags.
- Sandsynligvis er det mig selv, der er irriterende (dum), men har sjældent succes med avis-artikelsøgninger. Kunne man lave en af de fine video-vejledninger til søgning på specifik artikel, hvor man ved fra hvilken avis, år og fx interview-'offer', men ikke kender den præcise dato? (Hvor lang tid varer det inden ting fremgår af søgninger?).
- At jeg skal være MEGET præcis i stavning af titel og forfatternavn. Det er ikke som i en googlesøgning, hvor det bliver rettet hvis bare noget er rigtigt....
- at man ikke kan hakke af for flere ting på en gang i venstre side
- Jeg mangler en oversigt over de bøger jeg tidligere har lånt. Altså bøger jeg har lånt men afleveret igen.
- Siden er ofte langsom og til tider går den helt ned.
- Den er ikke altid brugerorienteret: jeg oplever, at når jeg søger på en specifik titel - især klassikere - er de første forslag easy reading, kritik, artikler, osv. fremfor værket jeg søger.
- Især forsiden kan godt virke lidt "skræmmende", forstået på den måde, at der VIRKELIG står meget, og så kan man som førstegangsbruger godt opgive siden af den grund, fordi det kan virke svært at bruge siden.
- Så skulle det da lige være, at layoutet er meget kedeligt. Hvis I vil ramme en yngre målgruppe, tror jeg, det ville hjælpe, hvis baggrunden eksempelvis var tre andre farver end sort, mørkegrå og lysegrå - som ung passer de farver meget godt ind i fordommen om et bibliotek, men det tænker jeg ikke er jeres hensigt med det. Derudover er det først, når man scroller længere ned på forsiden,

at man ser, I har skrevet et blogindlæg omhandlende større skriftlige opgaver. De er altid meget relevante og nyttige, hvad enten man går på en gymnasial eller videregående uddannelse, så jeg tror, I - i længden - ville få flere besøgende, hvis opslag som disse lå højere. Evt. kunne I skifte forside månedligt, så man ikke hele tiden ser på en liste med nye materialer.

Og denne kommentar fra en bibliotekar kan vi slet ikke stå for:

- Intet. Når jeg har undervisning i Bibliotek.dk siger jeg ofte at næst efter min mand elsker jeg Bibliotek.dk allermost :-). Skulle jeg vælge noget dårligt er det brugernes mulighed for at vælge tomme eller ikke særligt brugbare poster.

## Opfølgning

Fleere af kommentarerne om det mest irriterende ved bibliotek.dk handler om funktioner, der allerede eksisterer. Vi laver en tilbagemelding om de nævnte funktioner og formidler den til brugerne.

## Stavehjælp

Brugerne efterlyser bedre stavehjælp. Vi arbejder løbende med at forbedre den hjælp (suggesterservice), der bruges på bibliotek.dk.

## Design

Der var i år flere kommentarer om designet. Vi undersøger, hvilke tilretninger vi kan gennemføre i det nuværende design, fx ved hjælp af flere/andre farver og en anderledes opbygning af forsiden.

## Søgning

Det er ikke altid gennemskueligt, hvorfor et bestemt søgeresultat kommer først. Vi arbejder løbende på at justere de algoritmer, der ligger bag bibliotek.dk's rangering for at finde en naturlig og gennemskuelig rækkefølge.

## Bestilling

Fleere synes, bestilprocessen er omstændelig og med for mange trin, man skal igennem.

Mens undersøgelsen var i gang, reducerede vi antallet af trin i bestillingen fra 4 til 3 og har dermed skabt et lidt hurtigere flow.

Afslutningsvis kan det konkluderes, at der ikke er påfaldende forskel på brugernes holdning til bibliotek.dk, hvis man sammenligner brugerundersøgelserne fra 2016 og 2017. Tilfredsheden – og utilfredsheden – er den samme, men det er dog værd at bemærke, at brugen af facetter er steget fra 66 % i 2016 til 80 % i 2017. Desuden ser der ud til at være en tendens til, at brugerne har et mere positivt syn på anbefalinger nu end tidligere år.