

Søgning	Min kurv	Mine søgninger	Mit bibliotek.dk	Biblioteksvejviser
Almindelig søgning	Emneoversigt	Avanceret søgning	Kommandosøg	
Alle materialer	Artikler	Musik	Noder	Film
				Netdokumenter

Søger du en bestemt titel?

- udfyld en eller flere bokse nedenfor - og klik på Søg.

Forfatter ?
fx: nordbrandt
Slå forfatterefternavn op i register >

Titel ?
fx: nordkraft?
Slå titel op i register >

Emne ?
fx: svampe
Slå emne op i register >

Frjtekst ?
fx: motion? recept?

Materialetype ?
Alle typer materiale
bøger (alle typer)
- faglitteratur
Flere materialer >

Sprog ?
Alle
dansk
engelsk

Udgivelsesår ?
År lig med Alle

Bibliotekstype ?
Alle biblioteker

Søg >

Nyheder i bibliotek.dk

Brugerundersøgelse
Fortæl hvad du bruger bibliotek.dk til og hvilke ønsker du har:
Brugerundersøgelse >

Find film på bibliotek.dk
Filmsøgnesiden gør det lettere at finde film - hvad enten du leder efter en bestemt film eller har lyst til noget i en genre eller fra et bestemt land.
Film >

Læs mere på bloggen >

Hvordan bruger du bibliotek.dk?
Få gennemgået de funktioner, du har brug for. Åbner i popup-vindue.
Introduktionsfilm >

Skal du på efterårsferie?

Eller bliver du hjemme og nyder andres rejseberetninger?
Se hvad bibliotek.dk har af materialer om at rejse.

Spørg en bibliotekar

Du kan kontakte en bibliotekar hvis du har brug for personlig service.



Spørg Biblioteksvagten >

Brug Netbibliotekerne

En række services fra danske biblioteker.

Oversigt over netbiblioteker >

Brugerundersøgelse af bibliotek.dk

- med forslag til opfølgning

Oktober 2008
Dansk BiblioteksCenter

Brugerundersøgelse 2008

Der er i september-oktober 2008 lavet en brugerundersøgelse på bibliotek.dk, blandt andet til brug for udarbejdelse af udviklingsplan 2009 for bibliotek.dk. Her beskrives de vigtigste resultater og [nogle forslag til at imødekomme nogle af ønskerne.](#)

Indledning.....	3
Resume af undersøgelsen 2008.....	3
Metode – antal besvarelser - fejlkilder	3
Forslag til handling	4
Citater fra brugerne	4
Andre kilder	4
Hvem er brugerne?	5
Kønsfordeling	5
Aldersfordeling	5
Geografisk fordeling	6
Beskæftigelse.....	7
Hvor meget og hvordan bruges bibliotek.dk?	7
Besøg.....	7
Ærinde.....	8
Hyppighed.....	9
Hvad bruges bibliotek.dk til?	9
Hvad er den konkrete årsag til det aktuelle besøg på bibliotek.dk?	9
Bruges bibliotek.dk som start eller kun til fjernlån?	11
Særlige funktioner: gem oplysninger, Favorit og blogs	11
Hvad synes brugerne om bibliotek.dk?	12
Hvor hurtigt får brugerne materialerne?	13
Forbedringsønsker til bibliotek.dk.....	14
Indhold, forsider, indholdsfortegnelser, smagsprøver m.v.	14
Anmeldelser, brugerdata (ratings, anmeldelser, andre som har lånt...)	15
Søgning.....	16
Visning	16
Brugergrænseflade, navigation, information	16
Blogs, feeds og nyhedslisters	17
Bestilling og lokalisering.....	17
Personalisering – login.....	19
Kommentarer som vedrører bibliotekssektoren	19
Biblioteksvagten	20
Tilfredshed med bibliotekerne og bibliotek.dk	20
Eksisterende funktionalitet	21
Oplysninger fra Gemius webstatistik	21
Systemoplysninger om brugerne	21
Styresystem	21
Browsere	21
Skærmopløsning	21
Kilder til viden om brug og brugere af bibliotek.dk.....	22
DBC's statistik.....	22
DBC's egne brugerundersøgelser og brugertests	22
Logfilanalyser	23
Gemius.....	23
Opgaver fra uddannelsesinstitutioner	23
Andre kilder	23

Indledning

Hvad ved vi om bibliotek.dk's brugere, deres tilfredshed, deres anvendelse og deres ønsker til produktet? Løbende bruger Dansk BiblioteksCenter (DBC) en række kilder til udvikling af produktet. I 2006 blev det besluttet at gennemføre en årlig generel undersøgelse af de vigtigste elementer. Hermed publiceres resultater fra 2008.

Resume af undersøgelsen 2008

Undersøgelsen viser ikke store ændringer siden sidste generelle undersøgelse. Brugernes tilfredshed med produktet er fortsat stor: ud af fem mulige kategorier vælger knap 39% "Meget god" og godt 51% "God" som deres svar ang. den samlede vurdering af bibliotek.dk. Kun 0,7% synes bibliotek.dk er Dårlig eller Meget dårlig.

Aldersspredningen hos brugerne er stor. Brugere mellem 20 og 69 er overrepræsenterede, mens børn og gamle 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.

På grund af ændring i søgeroboters adgang til bibliotek.dk kan besøgstal 2007 og 2008 ikke direkte sammenlignes. Centrale funktioner er at søge poster frem og bestille materialerne. Bøger, artikler og musik er det der bestilles mest. Dvd og video stiger år for år.

Brugernes udstyr er Windows-domineret (97%), heraf 73% med XP og 20% med Vista. 86% bruger Internet Explorer – Mozilla Firefox bruges af godt 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

Metode – antal besvarelser - fejlkilder

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

Brugerundersøgelsen var åben for besvarelse i perioden 19. september-13. oktober 2008, og blev annonceret via pop-up, på forsiden af bibliotek.dk, nyhedsmail samt blogpost.

I alt har mere end 4500 personer besvaret mindst ét spørgsmål; mere end 3600 har besvaret alle spørgsmål og er kommet med mere end 1900 kommentarer på de tre åbne spørgsmål.

Nogle brugere kommenterer at selve brugerundersøgelsen øger deres viden om bibliotek.dk:

"Har måske ikke været opmærksom på at udnytte søgemuligheder og materialer. Har lært noget af dette spørgeskema."

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 godt 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 1940 kommentarer på de tre 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 64 biblioteksansatte der har svaret på undersøgelsen. Vi har sorteret svar fra disse fra i præsentationen af resultaterne (bortset fra de samlede tal ovenfor). Der er lavet et blogindlæg på profblog.bibliotek.dk <http://profblog.bibliotek.dk/2008/09/19/brugerunders%c3%b8gelse-af-bibliotekdk/> for at forebygge dette, men det kan næppe helt undgås.

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: Marianne Dybkjær, Anders Vestergaard og Kirsten Larsen.

Forslag til handling

Undervejs i gennemgangen af resultater stilles 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 kildegennemgangen.

Resultater fra 2008-undersøgelsen

Hvem er brugerne?

Kønsfordeling

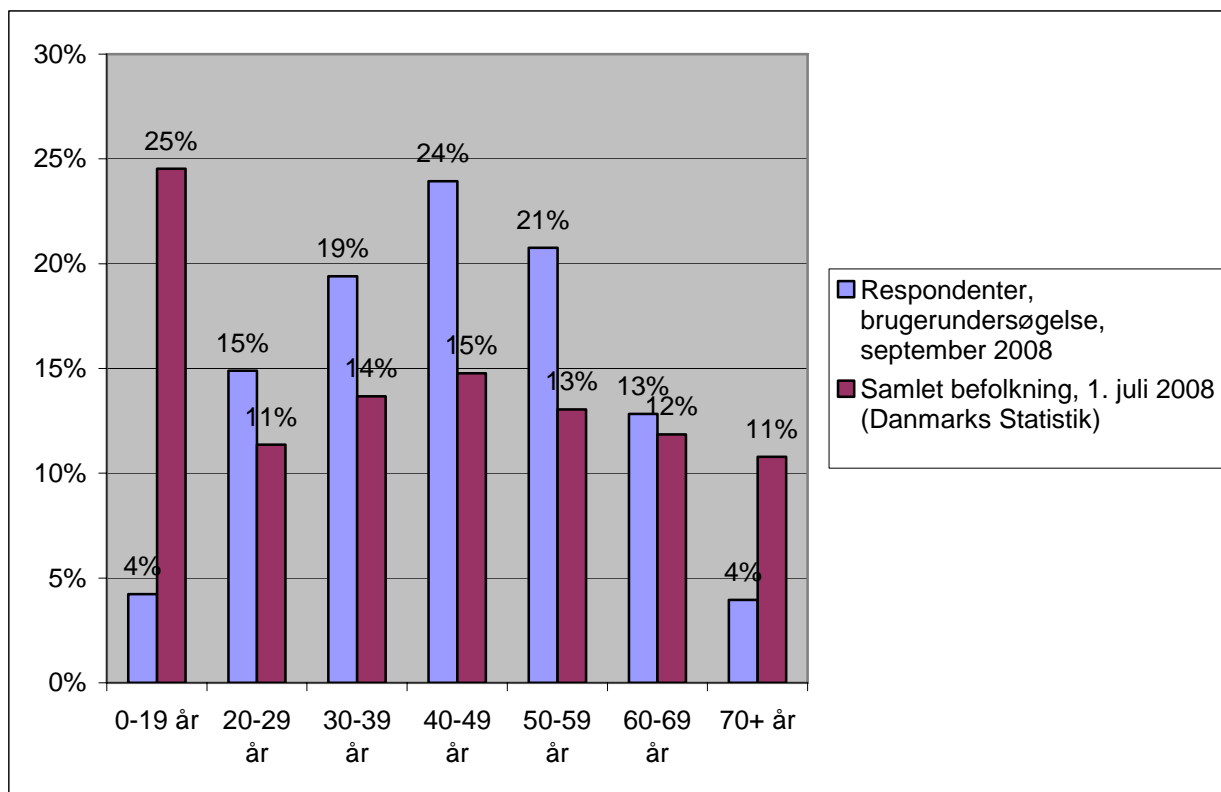
Undersøgelsen viser at knap 57% af brugerne er kvinder. I befolkningen som helhed er der 50,45%. (2006-tal: 60% kvinder som brugere.)

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 den synes at være svagt faldende.

Aldersfordeling

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

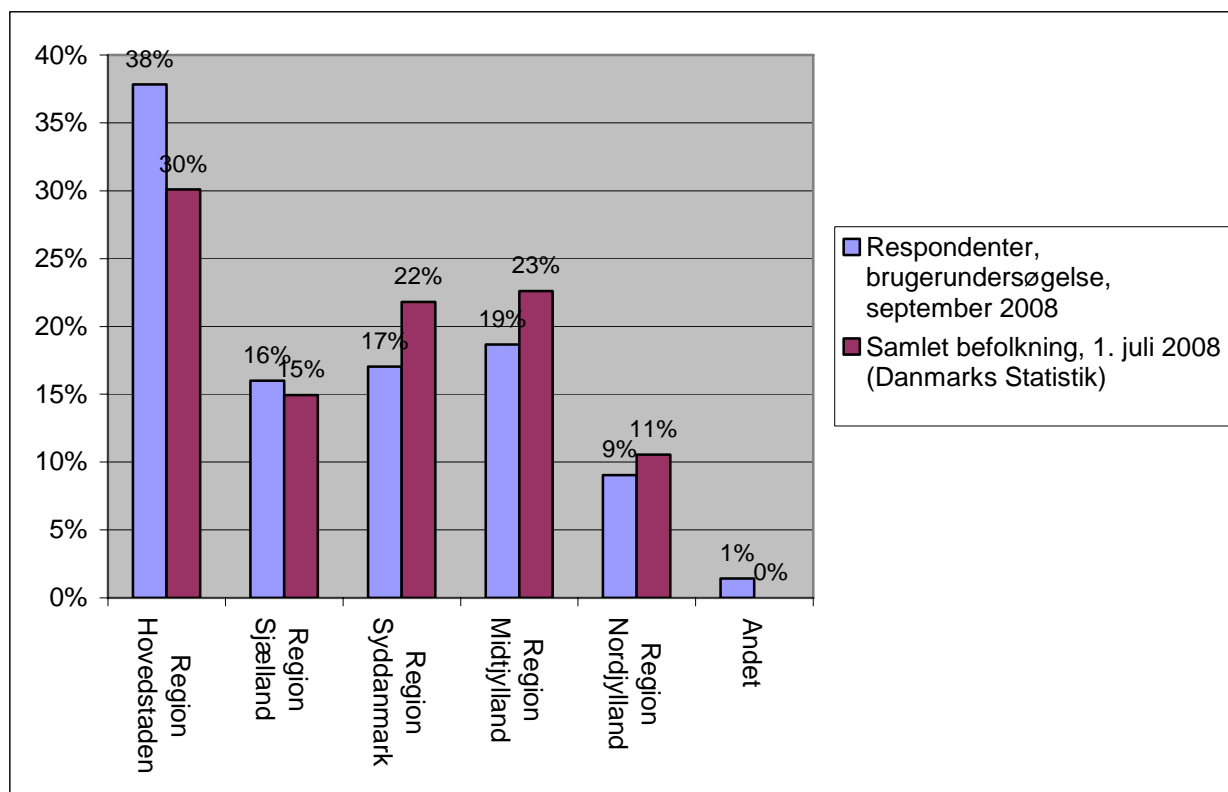
For de fleste unge biblioteksbrugere vil biblioteksbehovet op til gymnasieniveau kunne tilgodeses af det lokale bibliotek.



Gruppen fra 40-49 år er også i 2008 bibliotek.dk's forholdsmeæssigt 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.

Der er kun små ændringer i fordelingen i forhold til undersøgelsen i 2007.

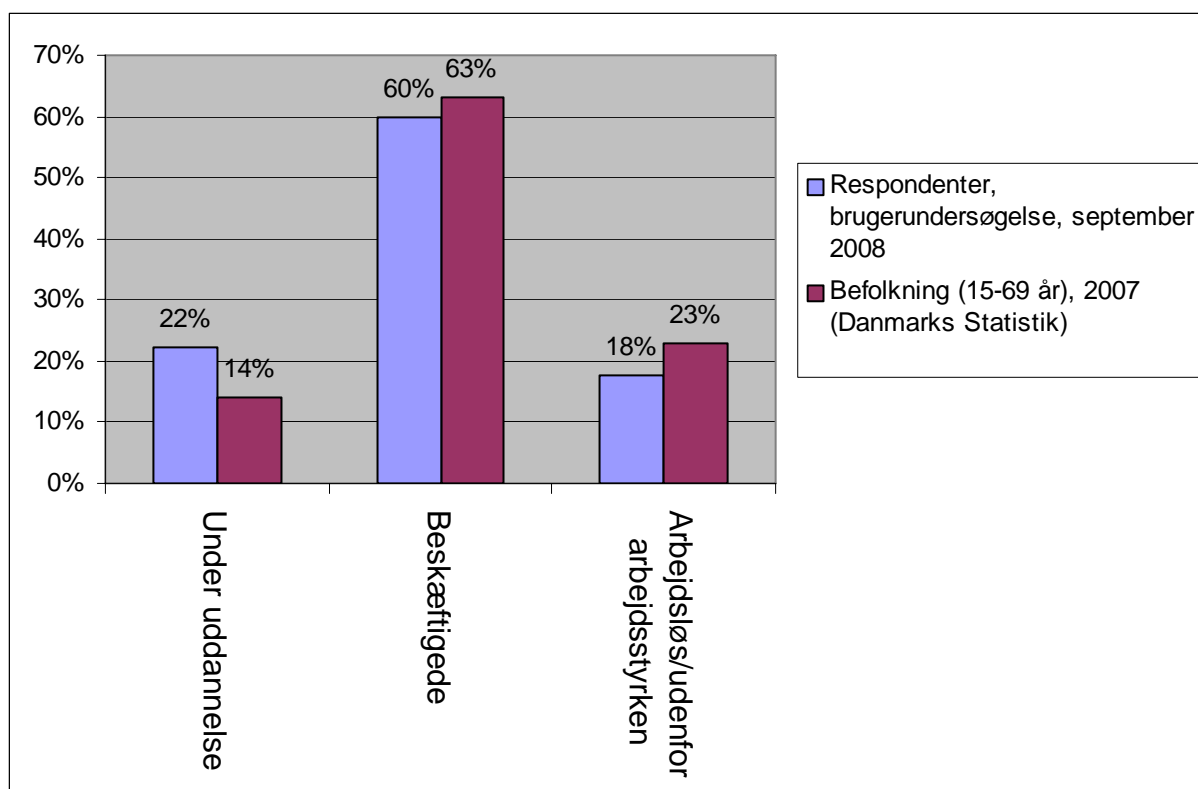
Geografisk fordeling



Hovedstaden er overrepræsenteret blandt bibliotek.dk's brugere, Region Sjælland er lidt overrepræsenteret, mens de øvrige regioner er underrepræsenterede. Det er der ikke noget overraskende i, og der er næsten ingen ændringer i forhold til 2007.

Beskæftigelse

Brugergruppen under uddannelse er logisk nok overrepræsenteret (knap 14 % af befolkningen – 22 % af bibliotek.dk-brugerne). Men andelen har været faldende de sidste par år, mens de to andre grupper stiger svagt (dette svarer til aldersudviklingen blandt brugerne). Bemærk at Danmarks Statistiks tal kun omfatter befolkningen fra 15-69 år hvilket gør at tallene ikke er helt sammenlignelige.



Hvor meget og hvordan bruges bibliotek.dk?

Besøg

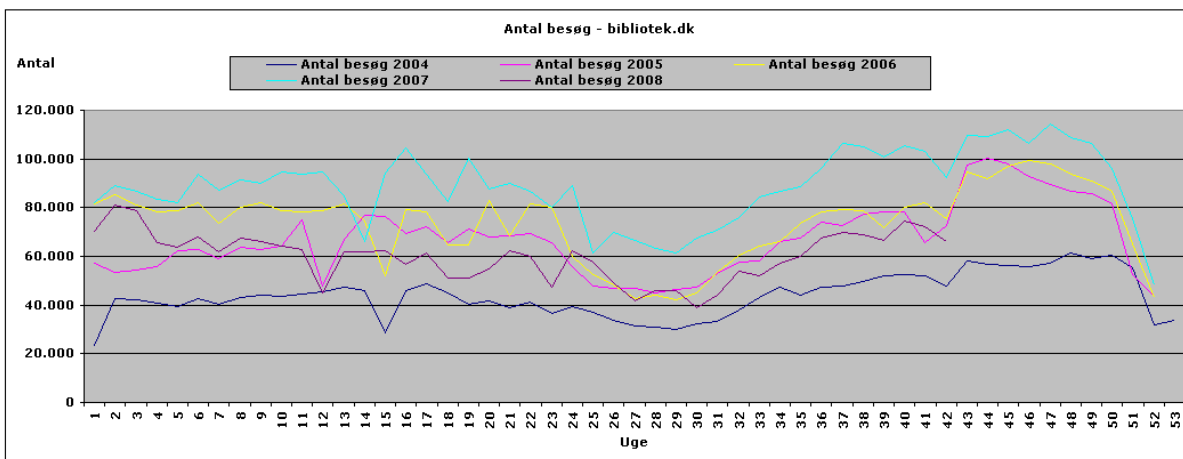
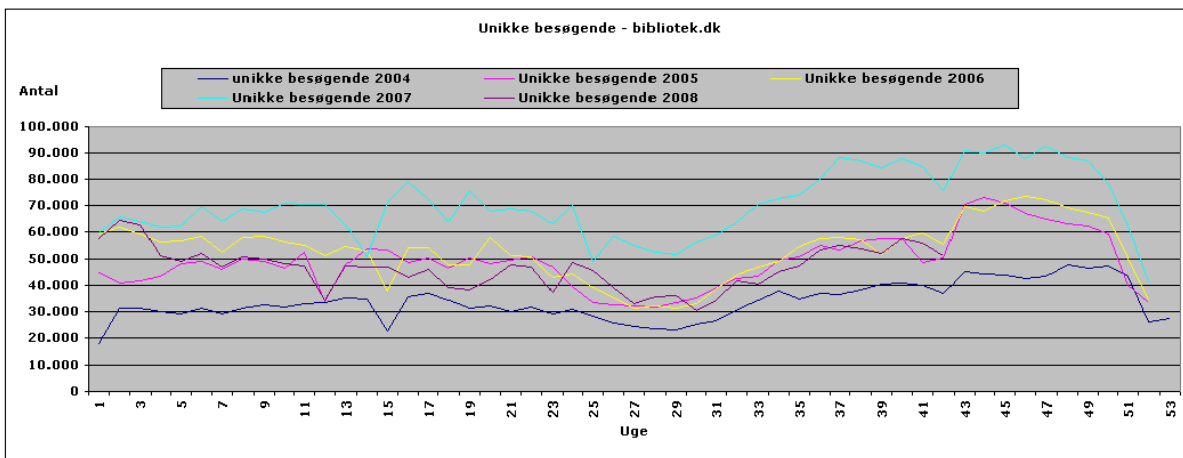
Statistik for besøg hentes fra Foreningen af danske Internetmediers (FDIM) statistik. DBC har ændret på adgang for søgemaskinernes robotter fra december 2007. bibliotek.dk's drift blev generet af et voldsomt antal robotbesøg, og vi er nu mere restriktive med deres adgang. Dette har påvirket tallene for 2008. Ideelt burde besøg fra robotter helt fjernes fra besøgsstatistikker.

Helt generel statistik om brugen af bibliotek.dk findes på

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

Her vises den grafiske oversigt på ugebasis:

* I slutningen af december 2007 blev der lavet restriktioner for indeksrobotters adgang til bibliotek.dk - dette har påvirket vores besøgstal.



Ærinde

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

Ærinde	2007	2008
Private formål	55%	54%
I forbindelse med skole eller uddannelse	21%	24%
I forbindelse med arbejde	24%	22%

Hyppighed

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

Hyppighed	2007	2008 *
Næsten dagligt	10%	9.3%
Ugentligt	33%	35%
Mindst én gang om måneden	38%	40%
Sjældnere	15%	15%
Er på bibliotek.dk for første gang	4%	7%

Gruppen af "storforbrugere" ligger på 44 % - 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.

* Spørgsmålet om førstegangsbbrugere blev i 2008 stillet som et selvstændigt spørgsmål så nye brugere undgik en masse spørgsmål de i sagens natur ikke ville kunne svare på. Derfor er de to kolonner ikke direkte sammenlignelige (nye brugere skulle i 2008 ikke svare på hvor ofte de bruger bibliotek.dk)

Hvad bruges bibliotek.dk til?

Søgning og bestilling er de centrale funktioner, men andelen af brugere som også søger inspiration er stigende sammenlignet med tidligere år:

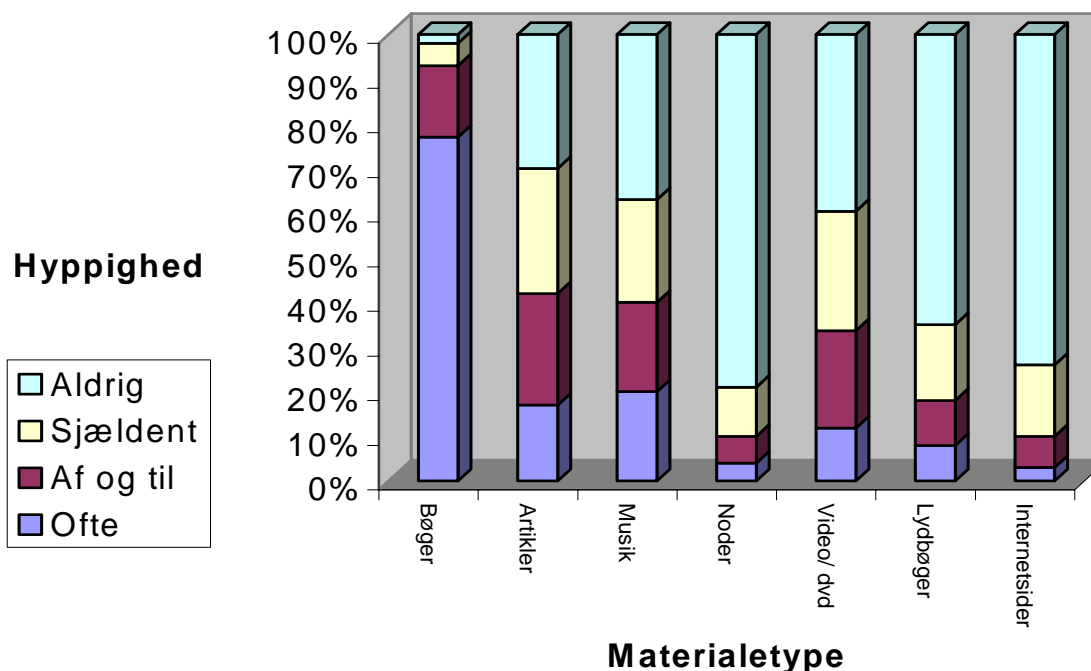
Hvad bruger du bibliotek.dk til?	
At søge og bestille	Procent
Ofte	73
Aldrig	1
At få inspiration til læsning, lytning etc.	Procent
Ofte	17
Aldrig	24

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. Nogle svarer at det var fordi de fik en nyhedsmail om undersøgelsen ;-)
- her 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	68%
Link fra et biblioteks hjemmeside eller katalog	10%
Hørt om bibliotek.dk fra andre	2%

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

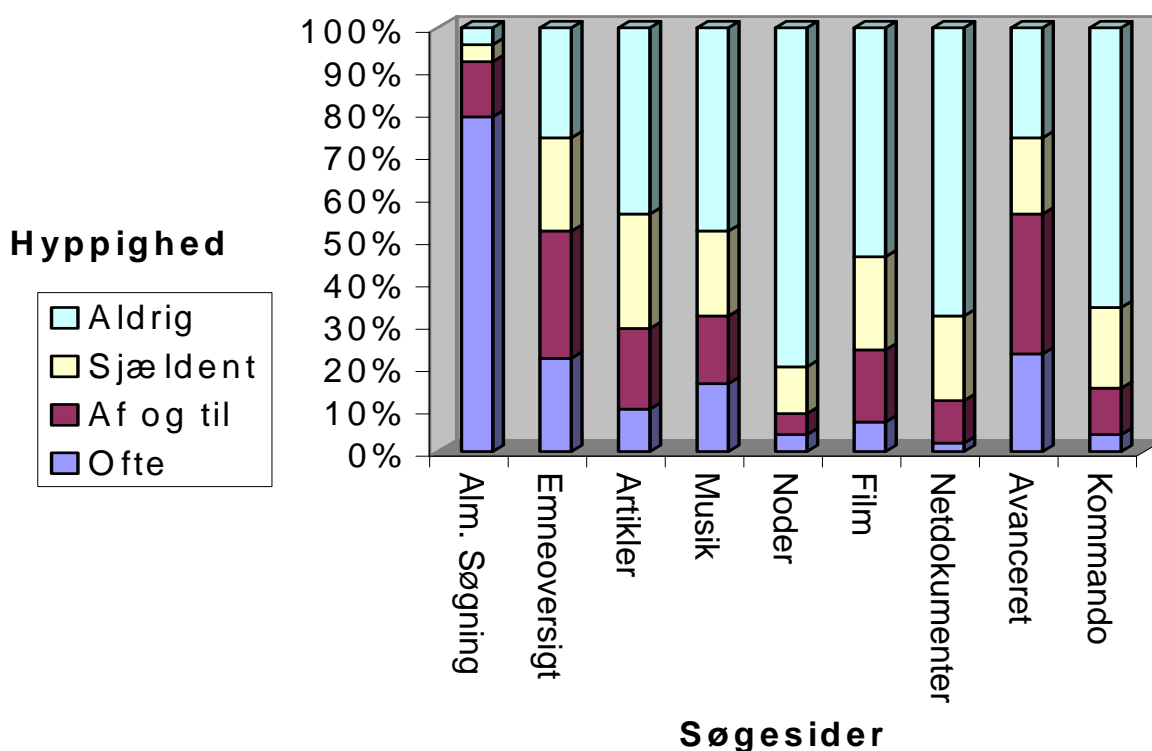


Der er ingen markante ændringer fra 2007.

Hovedresultatet er stadig at bøger, artikler, musik og video/dvd er kerneprodukterne i brugerens verden; flertallet af brugerne søger på et eller andet tidspunkt efter disse materialer.

Noder, lydbøger og netsider er – indtil videre – noget som et mindretal bruger bibliotek.dk til at finde.

Hvilke søgesider bruger du?



Filmsøgesiden er ny og har allerede fået 46% af brugerne som besøgende. Ellers er der ikke store ændringer i mønstret – efter brugernes opfattelser af deres søgesideanvendelse.

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. 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	45,3%
Jeg starter som regel i bibliotek.dk	47,6%

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 bruge Favoritbiblioteker til at få link og udlånsstatus
- bibliotek.dk's blog

Gemte personlige oplysninger

Vi har spurgt meget eksplicit:

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

Andelen der bruger denne funktion stiger støt fra 56% i 2006 til 65% i 2008.

Men 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.

Favoritbiblioteker: Her er et lille fald i forhold til 2007 (fra 51% til 49%).

Der skal fortsat reklameres for funktionen.

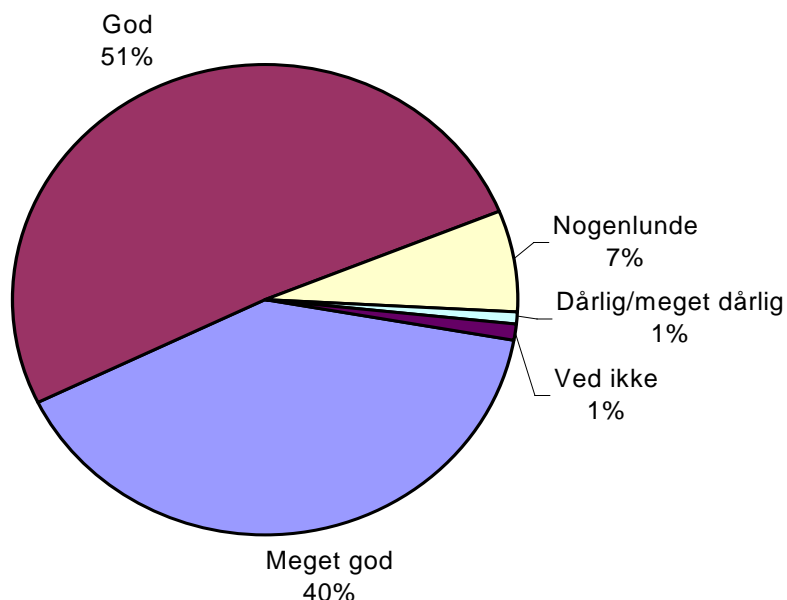
Blog

Endelig har vi spurgt om brugerne ser på bibliotek.dk's blog. Det er kun tilfældet med 3% af respondenterne.

Hvad synes brugerne om bibliotek.dk?

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

Hvad er din samlede vurdering af bibliotek.dk?



For at kunne ses på diagrammet er Dårlig (0,42%) og Meget dårlig (0,28%) slået sammen. Resultatet med 91% i de to bedste kategorier er en anelse bedre end sidste år. Det må betegnes som tilfredsstillende.

Hvor hurtigt får brugerne materialerne?

Der er lavet et stort automatiseringsarbejde med de bestillinger som ikke ender i en lokal reservering. Derfor er det interessant at høre brugerne om de har mærket en ændring. Af kommentarerne fremgår det dog at de ofte ikke skelner mellem bestilling lokalt og fjernlån – forståeligt nok.

Hvis du via bibliotek.dk har fået skaffet materialer fra andre biblioteker end dit eget, hvordan synes du så det går:	
Det tager længere tid at få materialet end i 2007	3,7%
Det går hurtigere end i 2007	16%
Jeg har ikke mærket nogen forskel	52%

Forbedringsønsker til bibliotek.dk

Der er kommet 1900 kommentarer på de åbne spørgsmål.

Her nævnes kun de ønsker der går igen i nogle eller mange kommentarer – med enkelte **citater** fra brugerne, gengivet med brugernes skrivemåde. Samt **aktion** i forhold til forslagene eller problemerne.

Generelt er der en del brugere som ikke kan skille ad hvad der foregår i deres eget biblioteks grænseflade, og hvad der foregår på bibliotek.dk – forståeligt nok.

Indhold, forsider, indholdsfortegnelser, smagsprøver m.v.

Brugerne vil gerne have flere data af alle typer og på flere poster: flere emneord, flere indholdsbeskrivelser, resumeer, forsider, bagsider, indholdsfortegnelser, smagsprøver fra bøger, musik, film, noder osv. De vil gerne have flere og bedre oplysninger om hvordan bøger hænger sammen (selvom det ikke er en nummereret serie), de vil gerne have flere oplysninger så det er lettere at selektere fx noders sværhedsgrad. Brugernes generes af flere versioner af samme materiale (som ikke kan samles i værkvisning).

DBC's datadivision arbejder med en revision af registreringspraksis. Brugernes kommentarer videregives til dette arbejde. Fra oktober 2008 vises forsider i bibliotek.dk på en række titler, og der arbejdes videre med at få flere data af denne type og supplere med indholdsfortegnelser, smagsprøver m.v.

Bibliotekerne opfordres til genbrug i forbindelse med katalogisering så posterne der ikke kan værkmatches så vidt muligt undgås.

" At kunne se indholdsfortegnelser på (akademiske) bøger, således at man kan vurdere relevansen af en given bog, før den bestilles hjem fra et andet bibliotek. Ville kunne spare mange ressourcer."

"Det ville være rart med en eller anden tilkendegivelse af sværhedsgraden/tilgængeligheden i de artikler og bøger man vil bestille hjem. Jeg har før oplevet at jeg med det samme kunne aflevere halvdelen af de bøger, jeg havde bestilt hjem f.eks. i forbindelse med opgaveskrivning pga. for lav eller for høj sværhedsgrad."

"Mulighed for "smagsprøver" på bøger - f.eks. adgang til 1. kapitel eller indholdsfortegnelse online."

"Tydeliggør bogserier... hvad hører sammen og i hvilken rækkefølge."

"Nye bøger bør hurtigere optræde i www.bibliotek.dk. Der går ofte en uge eller mere fra anmeldelse til, de findes her"

Elektroniske materialer

Generelt ønsker brugerne at kunne downloade alle slags materialer: e-bøger, artikler, film, noder, musik, lydbøger.

Der arbejdes løbende med at skabe netadgang til mere, men det er først og fremmest bibliotekernes arbejdsområde.

Det undersøges om der kan laves et direkte link til Google Books udelukkende i de tilfælde hvor der dér ligger en tilgængelig digital version.

"Direkte download af musik, film og e-bøger/dokumenter"

"Bedre links til de forskningsbiblioteker, der evt. ligger inde med det materiale, der skal bruges. Mere digitalisering og flere bøger lagt ud i netdokument/pdf-lignende format"

"Digitalisering så man kan læse alt direkte på nettet"

Artikler – mange vil gerne have flere muligheder (både til søgning og til data). Det drejer sig både om de fysiske tidsskrifter og adgang til elektroniske ressourcer

Analyse af forbedring af tidsskriftsbestilling er på udviklingsplan for 2008, men har endnu ikke kunnet prioriteres. Der arbejdes med at information om bibliotekernes elektroniske ressourcer kan ses via bibliotek.dk. En kopibestillingsmulighed hos Statsbiblioteket (med elektronisk levering af en del af tidsskrifterne) blev sat i drift netop som undersøgelsen sluttede.

"Savner en nemmere måde at bestille specifikke årgange af årbøger.
Samt en bedre vejledning til at hente artikler fra udenlandske tidsskrifter."
"Artikelsøgning virker ret svag, det er ikke koblet sammen med universiteternes adgang til artikelsøgning i onlinedatabaser - fx. psychinfo - søgning i den er jo gratis, så den kunne man jo tage med, og så vise hvorigennem artiklerne kan fås, altså hvilke universiteter der har adgang."

Musik og noder

Brugerne vil gerne kunne søge i Bibliotekernes Netmusik og FreeHandMusic gennem bibliotek.dk (man får pt. link til netmusikken hvis der er poster i bibliotek.dk der matcher). Der er også ønsker til at kunne søge mere specifikt på genrer og instrumenter.
Det undersøges om netmusikken og noderne kan integreres via linkresolver, dataleverance eller andet.

"At noder i "Bibliotekernes Netmusik Nodeservice (FreeHandMusic)" inkluderes. Jeg ved at også det er et urimeligt forlangende, men det er jo også kun et ønske og en idé."
"jeg kunne godt tænke mig at bibliotekerne opdelte musik mere i genre. det er min erfaring at næsten alt er rock og f.eks. country."

Film

Brugerne er trætte af at de ikke kan låne alle film i bibliotek.dk – men er glade for den nye søgeside til film og har mange ideer til hvor bibliotekerne skulle købe mere.
Der arbejdes med om bestilknappen kan fjernes på flere film, og om bibliotekerne kan/skal mærke flere film med "ikke-til-udlån".

"undervisnings film, da det jo er rat at se dem igen vis at man har sovet i timen."
"tak for 'film' i emner!"

Lydbøger

Der er mange ønsker om flere lydbøger som lydfiler.

"mulighed for at låne lydbøger til direkte overførsel til min computer"

Anmeldelser, brugerdata (ratings, anmeldelser, andre som har lånt...)

Nogle brugere ønsker muligheden for ratings, anmeldelser og at se ideer på baggrund af hvad andre har lånt.

Der er projekter i gang med ratings, brugeranmeldelser og "Andre der har lånt"

"Muligheden for at kommentere materialer ville være virkelig fin"
"Ville også være godt med "ham, der har læst det her, har også læst" - ligesom amazon har det."

Søgning

Der er ønsker om at kunne bruge anførselstegn til at angive en frasesøgning.

Der er ønsker om Stavehjælp (som findes) og anden hjælp når ens søgning ikke rammer det ønskede.

Brugerne vil gerne kunne fravælge materialer for børn.

Der er ønske om at kunne slå op i register. Den findes, men opdages af for få.

Det undersøges om anførselstegn kan bygges ind i søgedialogen på de søgesider der ikke bruger traditionel kommandosøgning.

Der arbejdes for at der kan vises resultater der kun opfylder en del af brugerens forespørgsel (som Stavehjælpen allerede gør i et vist omfang – fx undersøger om søgningen søgt fritekst ville give hit).

Der laves en fravalgsmulighed for børnematerialer i Mit bibliotek.dk, og bibliotekerne opfordres til at angive i deres registreringer hvis materialet er for børn.

Det undersøges om opslag i emneordsregister kunne integreres i Emneoversigt.

"Mulighed for at søge på eksakt forfatter, ligesom med "anførselstegn på nettet".

" Bedre muligheder for listesøgning (F.eks. som forfatter, alfabetisk mv. i Syddansk Universitetsbiblioteks katalog)"

"At den er mere præcis, når man søger - selvom man skriver fx faglitteratur kan der komme alt fra noder til børnebøger op."

Mulighed for at føre en søgning i lokalsystemet med over i bibliotek.dk (muligheden findes, men er ofte ikke implementeret i lokalsystemet).

"Det ville være dejligt, hvis man kunne blive videresendt fra søgning i lokal-bibliotekets søgebase til bibliotek.dk's base uden at skulle taste alle oplysninger igen."

Visning

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

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

Der undersøges mere radikale ændringer af visningen som projekt i 2009.

" Søgning: Der skal vises flere poster pr. side, mindst 50."

" Det ville være smart, hvis man i søgningerne kunne se hvilket antal af poster man var nået til - hvis jeg f.eks. søger på 'genre', og der kommer 15 sider frem, måtte der meget gerne stå på hver af undersiderne, at dette f.eks. er post nr. 1-6, 21-27, 115-205 osv. af 230."

Brugergrænseflade, navigation, information

Nogle brugere ønsker mere enkelhed og overskuelighed, mens andre ønsker flere funktioner og muligheder vist på forsiden. Da en række brugere efterspørger eksisterende funktionalitet, er der en stor udfordring i at brugeren finder funktioner der er relevante for dem uden at sitet bliver totalt uoverskueligt. Nogle brugere synes at bibliotek.dk's look er kedeligt. Valg af materialetype via rullemenu driller.

Nogle brugere vil gerne have flere hjælpematerialer. Der findes mange (tekst og introfilm), men de findes ikke af alle.

Nogle brugere vil gerne have forslagskasse – enten til titler der ønskes eller til forslag til sitets funktioner.

I 2009 laves ny brugergrænseflade. Det nuværende design er fire år gammelt og trænger til opdatering. Rullemenuen for materialetyper ændres så alle typer kan ses på én gang (til gengæld kan der så ikke vælges mere end en ad gangen – det må gøres i pop-up-vinduet).

Eksisterende hjælpemidler udbygges.

"Prøv at barbære jeres netsteds forside! Eller lav en "detaljeret" forside for folk som mig, der kun er interesseret i søgninger - og ikke i at blive gjort bekendt med alle jeres tilbud"

"Brug noget mere plads på forsiden så man kan vælge hurtigt ved en markering/et flueben ifht. det man søger, i stedet for at man skal scrolle ned og markere eksempelvis "cd" under "materialetype"."

"...jeg syntes også at farverne på siden er død syg når man har fundet bogen så må der gerne være meger salg på layoutet lige som de salg reklamer man får ind af døren af feks www.gyldendals-bogklub.dk der er farver på og blomster i baggrunden... "

Blogs, feeds og nyhedslisters

Blogs er endnu ikke en væsentlig del af brugernes hverdag. Men en del vil gerne kunne abonnere på nyheder inden for deres interesseområder. Funktionen findes – dels i de lokale bibliotekssystemer, dels i bibliotek.dk i form af nyhedslisters og feeds på de søgninger brugeren foretager.

Forslag om feeds på emnerne i Emneoversigt fastholdes (er sat på venteliste i 2008), og der arbejdes med at man også fra bibliotek.dk kan abonnere på nyheder inden for udvalgte områder. Det er planen at nedlægge nyhedslisters, når feeds bliver bredere taget i brug.

"Jeg var ikke klar over hvilke muligheder, der er. I burde gøre det klart for flere. Jef kan godt lise RSS feed, fordi de giver mig en god kombination af overskuelighed og relevant information".

"mangler en side over nyheder på cder og film så man nemt kan finde dem".

"Jeg kunne godt tænke mig, at man en gang om ugen lavede en liste over nye bøger, da man selvfølgelig kan holde øje med udgivelserne andre steder f.eks. aviser eller netboghandler men der går ofte lidt tid inden I så har bøgerne på jeres side."

Bestilling og lokalisering

Mange irriteres over at viderestilles til lokale grænseflader ved bestilling, og at der ikke er ét fælles login.

Implementering af reservering i lokalkatalog via bibliotek.dk er på vej. Digital signatur og Single-sign-on skulle komme i løbet af 2009.

" Selve reservationsprocessen kan forekomme en lidt kringlet fordi man guides rundt fra det ene til det andet."

" Var det ikke muligt at logge sig på bibliotek.dk, så man var fri for at skulle logge sig ind i sit favoritbibliotek, når man kommer til det? Ved mange bestillinger er det træls at skulle logge på for hver bestilling."

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

Implementering er på vej.

" Ved bestilling ville det være smart at alle de bestilte varer kunne bestilles i et hug i stedet for at man som nu skal bestille hver enkelt."

"Det ville være rigtig godt, hvis man kunne bestille alle de materialier man har lagt i kurven på en gang. Ideén med en kurv forsvinder ligesom, når man alligevel skal reservere materialerne hver for sig."

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

Der har i september-oktober 2008 været en længere debat på profblog.bibliotek.dk om emnet. Nogle biblioteker er tøvende over for ideen, og den vil kræve mange nye indstillingsparametre for at fungere rationelt. Der er også ønske om at kunne tilsvarende funktionalitet for brugere der har reserveret direkte i lokalkatalogen. Der arbejdes derfor i første omgang videre med en mulighed i DanBib.

" Synes bare stadig at det er ærgerligt, når en bog er meget efterspurgt, at den ikke kan bestilles hjem fra et andet bibliotek til mit eget, når mit eget bibliotek har bogen, men er udlånt."

"Det er meget frustrerende at man ikke kan bestille en bog til sine foretrukne biblioteker, bare fordi de selv har dem i deres katalog - det sker jo meget tit at der er flere måneders ventetid på bl.a. studieböger man skal bruge til en opgave. Det kan ikke engang betale sig at reservere bogen, da man ikke når at få den inden opgavens afleveringsfrist - der må det være muligt at få bogen tilsendt, hvis den bare står og samler støv et andet sted i landet."

Mange vil gerne kunne se hvilket "kø-nummer" de har. Ligeledes vil rigtig mange gerne se "Forventet leveringstid" ved reservering af fjernlån, samt have mulighed for at annullere og forny fjernlån, både direkte i OPAC'en og fra bibliotek.dk.

Kunne det ikke være en idé også at kunne annullere en reservering fra fjernlån, sådan at materialet hurtigere kunne komme til den næste i køen?

"Det vil være rart hvis man kan annullere bestilling af materiale, hvis man alligevel ikke vil have det. Det vil være rart hvis man kan forlænge lånetiden on-line (ikke via telefon opkald til lokalt bibliotek)."

"jeg synes det kunne være en god idé at man kan få oplyst om man står i kø til bestilt materiale og hvis det er tilfældet, hvilket nummer i køen man er. Dette er muligt når jeg bestiller en bog fra mit lokale bibliotek...."

"Ønsker at man kan se sin bestillings-historik. I øjeblikket kommer jeg tit til at dobbelt-bestille materialer, fordi jeg ikke kan se, hvad jeg har bestilt. Så er jeg i tvivl, om ordren er nået frem til XXXX bibliotek. Det er den oftest, men tit kan de ikke vise dem i deres eget system."

"Jeg ønsker mig, at der dukker en oversigt op, når jeg har bestilt en bog, hvor der står: (mit eget) bibliotek: ventetid x antal uger. (mit næste bibliotek på listen) : ventetid x tid... fordi: Jeg reserverer kun hos bibliotek.dk, når jeg ikk umiddelbart kan skaffe tingene fra kkb eller kb. Og der er jo på de to biblioteker som bekendt MEGET lang ventetid...jeg er altså træt af at skulle omstilles til KKBs eget katalog, når jeg på forhånd ved, at de ikk kan levere før flere mdr. efter mit speciale skulle være afleveret...derfor ønsker jeg mig en oversigt m d samme...så jeg kan vælge imellem bibliotekerne uden at skulle gætte mig rundt og komme forbi alle mulige bibliotekers egne hjemmesider..."

Dette er ønsker både til lokalsystemerne og til bibliotek.dk. Ønsket om bedre information og handlemuligheder fra bibliotekernes egen lånerstatus skal tilgodeses med bedre information og handlemuligheder i lokalsystemet (i den udstrækning systemerne bruger z39.50-ill har de jo i deres fjernlån ofte information om fx forventet leveringstid). I den udstrækning de lokale systemer implementerer NCIP-services efter de danske retningslinjer (Lookup User, Lookup Request, Cancel request og Renew Request) vil disse

informationer og handlemuligheder (annuller, forny, advarsel om dubletbestilling) kunne præsenteres for brugeren direkte i bibliotek.dk

Har man valgt favoritbiblioteker kan man se "ventetid" på de forskellige biblioteker i forbindelse med bestillinger, men bestillinger der ender som fjernlån, kan brugeren i nogle lokalsystemer ikke se forventet leveringstid på.

Der reklameres igen og igen for favoritbiblioteker.

Mange ønsker bedre mulighed for at fremskaffe materiale der ikke udlånes eller som ikke ses i bibliotek.dk.

"Materialelisten på bibliotek.dk er ikke fyldesgørende med hensyn til hjemlån. F.eks. er der nogle materialer, som kun findes på Statsbib. i Århus, hvor de ikke er til hjemlån. Der kunne jeg godt ønske mig, at der var nogle andre biblioteker, som havde et ekstra eksemplar af disse."

"Muligheder for at skaffe bøger eller bare ønskede uddrag af disse via nettet / pdf-filer. Her tænker jeg specielt på bøger, som ellers ikke kan udlånes, fx fra Det Kongelige Bibliotek"

"Adgang til direkte bestilling fra for eks Norge, Sverige, Tyskland og England"

"Det ville være dejligt med nemmere adgang til udenlandske lån."

Personalisering – login

Der er mange der ønsker et personligt login med forskellige muligheder for at gemme poster, søgesæt, læste bøger mv. Der er ligeledes mange der ønsker at alle biblioteker og netjenester havde ét fælles login. Nogle af udsagnene på dette område kan dreje sig om bibliotek.dk eller lokale bibliotekskataloger – det er svært for brugerne at skelne.

Der arbejdes på flere planer med dette. En login-løsning til bibliotek.dk er klar i oktober 2008. Digital signatur og single-sign-on er på vej som en del af samarbejdet med borger.dk.

" det kunne være smart, hvis man havde sin personlige side på bibliotek.dk, hvor man kunne se hvilke bøger, man havde bestilt fra hvilke biblioteker til afhentning på hvilket bibliotek og hvornår - i eksamensperioder kan det godt være lidt svært lige at holde styr på."

" Var det ikke muligt at logge sig på bibliotek.dk, så man var fri for at skulle logge sig ind i sit favoritbibliotek, når man kommer til det? Ved mange bestillinger er det træls at skulle logge på for hver bestilling."

" At logge sig på når man skal ind på bibliotek.dk Således at ens oplysninger er der uanset hvilken pc man bruger."

En del brugere har stadig problemer med at gemme personlige oplysninger.

Login-løsningen vil afhjælpe dette.

" Jeg har problemer med, at jeg som regel igen og igen skal indtaste mine oplysninger, for at de skal træde i kraft, når jeg bestiller."

Kommentarer som vedrører bibliotekssektoren

Mange brugere kommenterer både bibliotekerne generelt og konkrete biblioteker samtidig med bibliotek.dk. Der er flest ønsker til indkøb af flere materialer og kommentarer om materialerne "ringe tilstand". Der er også ros – de er medtaget i det senere afsnit om tilfredshed.

En del af de hyppigste typer kommentarer publiceres på profblog.bibliotek.dk, og biblioteker som kommenteres konkret tilbydes at få disse oplysninger.

" Få stregkoderne fra alle bibliotekers bøger til at virke på alle biblioteker

"Det største problem med CD og DVD fra andre biblioteker er at de ikke opdager, måske p.g.a. tid, at en CD eller DVD er meget ridset/revnet og ikke kan afspilles. Jeg kunne godt tænke mig noget mere kontrol med de medier, da det er ærgeligt at modtage en defekt CD/DVD man har ventet på i måske flere uger. Jeg ved godt det vil tage tid, men hvis der var en ind og ud kontrol, sammen med låneren af CD/DVD så kunne "synderen" findes med det samme og bibliotekerne kunne spare penge og os lånere kunne spare ærgelser."

"Lad os håbe den nye Kulturminister vil sætte flere penge af til bibliotekerne i DK"

Biblioteksvagten

" Vil også gerne sige at jeg har fået god hjælp fra on-line-bibliotekarere tidligere, i forbindelse med materiale jeg ikke umiddelbart kunne finde; denne service bør absolut bevares."

"Jeg er meget, meget glad for biblioteksvagten, som altid er beredvillige med hjælp, hvis jeg ikke finder det søgte gennem bibliotek.dk"

"nej, men vil blot sige at det er genialt, at man kan spørge en biblioteksvagt. Det har jeg benyttet flere gange med stor succes."

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 bibliotek.dk – som det også kan ses af de 90% hvis samlede vurdering af bibliotek.dk er "God" eller "Meget god". Her nogle få af disse kommentarer:

" Er meget positiv overfor systemet. Synes det er flot at man kan finde ud af, om en bog findes i landet - og få den bragt til sit eget bibl. Bravo!"

"Jeg er meget tilfreds med jeres service. Især er jeg imponeret over, at jeg får tilsendt faglige artikler gratis med posten!"

"Det er fantastisk, at vel næsten samtlige danske biblioteker nærmest fungerer som ét - det er smidigt og hurtigt. Tak for det."

"Jeg har ingen særlige ønsker til bibliotek.dk; jeg er meget glad for den service der allerede tilbydes, og jeg anser bibliotekerne for at være noget nær den bedste anvendelse af skatte kroner. Jeg tror, jeg vil få nytte af muligheden for at bestille kopier af tidsskriftartikler"

"Mine udenlandske venner misunder mig, det er en god service"

"Men ellers er bibliotek.dk absolut en af Danmarks bedste hjemmesider, og den skal bare formidles igen og igen."

"Jeg er generelt imponeret over den høje standart, biblioteket (med al dens væsen) har. Jeg har aldrig, hverken lokalt eller globalt, gået forgæves efter hjælp, hvor den har været nødvendig. Men med de fremragende søge- og bestillingsmuligheder, I leverer, er det efterhånden sjældent, det er nødvendigt."

"Jeg er tysker fra grænselandet, og mit erfaring er, at det danske bibliotekssystem er meget hurtigt, og meget godt; begge to tyske systemer (også hojskolebibliotekerne!) er sparet ihjel. Man kan glemme dem."

"Jeg synes bibliotekernes service generelt er meget god, det gælder OGSÅ bibliotek.dk (det er fagre nye verden at kunne sidde herhjemme og søge, når jeg har tid eller får en ide - hvis jeg er heldig, og et er jeg for det meste, så kan jeg hente mit materiale kort tid efter, ganske gratis endda FLOT!) Jeg har kun ros til bibliotek.dk."

"Jeg synes, det er et fabelagtigt system og er meget glad for det."

Eksisterende funktionalitet

En hel del efterspørger eksisterende muligheder som de altså ikke har fået øje på. Der laves løbende og med inspiration fra undersøgelsen yderligere informationsarbejde med de vigtigste af disse områder for at gøre flere brugere opmærksomme på funktionerne.

Det overvejes at lave funktioner hvor folk får et tip når de har udført en bestemt handling nogle gange, fx skrevet deres data ind på bestil trin 3 ("Ønsker du at gemme dine data permanent?")

Der er skiftende info-tekster i en af boksene på bibliotek.dk's forside. Det gælder fx: stavehjælp, at man kan se hvornår materialet er tilgængeligt ("kulørte lamper"), Google Books, Præciser søgning m.v. Der laves flere tips af denne type.

" Der bør indføres en stavekontrol, så biblioteks.dk kan finde bøger, som man enten ikke helt ved hvad hedder, eller titler som man staver forkert. Der bør gives nogle valgmuligheder."

"Jeg tror der findes mange funktioner/muligheder som jeg ikke kender og som jeg kan have glæde af. Et elektronisk nyhedsbrev om ny tiltag på bibliotek.dk. kunne være en god ide. Evt. også et nyhedsbrev med nye bøger - men det kan måske blive for omfattende."

"jeg vil gerne kunne søge bøger som minder om bøger jeg allerede har læst og har syntes godt om"

Oplysninger fra Gemius webstatistik

Nogle få supplerende statistiske oplysninger fra Gemius – oktober 2008.

Systemoplysninger om brugerne

Styresystem

97% har Windowssystemer, heraf 73% XP, 20% Vista – resten er ældre versioner.
2% har Mac, 0,5% Linux.

Browsere

86% bruger Internet Explorer – 64% 7.0, 22% 6.0
12,4% bruger Firefox.

Skærmopløsning

Godt 39% bruger 1024x768, mens der kun er 1,8% tilbage på 800x600. Resten fordeler sig på flere forskellige højere skærmopløsninger, flest på 1280x1024 (17%) og 1280x800 (22%).

Kilder til viden om brug og brugere af bibliotek.dk

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

DBC's statistik

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

Fx:

Trafik – under denne overskrift gengives FDIM's trafikmålingerne af bibliotek.dk. Der er en tabel der dækker fra uge 35 i 2002 og fremefter samt en grafisk fremstilling af trafikken fra 2003 og frem. Der er også link til FDIM's (Foreningen af Danske Interaktive Medier) publicering af tallene. Fra december 2007 og frem er der ændret i søgeroboters adgang til bibliotek.dk da der var for voldsom trafik fra Google's robotter. Det har påvirket tallene i nedadgående retning.

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

DBC's egne brugerundersøgelser og brugertests

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

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

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

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 begrænset hvor tit det er sket.

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.

Gemius

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

Systemet er ganske omfattende, og ikke specielt egnet til sites som bibliotek.dk.

Det 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://www.fdim.dk/toplist/get_list.asp?show_default=true

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

Opgaver fra uddannelsesinstitutioner

Med mellemrum laves opgaver om bibliotek.dk på fx IT-Universitetet eller Danmarks Biblioteksskole.

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 Biblioteksstyrelsens 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 %.