

Brugerundersøgelse af bibliotek.dk

- med forslag til opfølgning

The screenshot shows the homepage of bibliotek.dk. At the top, there is a navigation bar with links for 'kontakt', 'blog', 'presserum', 'sitemap', 'om bibliotek.dk', 'hjælp', and 'english'. Below this is a search bar and a main navigation menu with options like 'Søgning', 'Min kurv', 'Mine søgninger', 'Mit bibliotek.dk', 'Biblioteksvejviser', and 'Login'. A secondary menu includes 'Almindelig søgning', 'Emneoversigt', 'Avanceret søgning', and 'Kommandosøg'. A third menu lists 'Alle materialer', 'Artikler', 'Musik', 'Noder', 'Film', and 'Netdokumenter'. The main content area is divided into several sections: a search form with fields for 'Forfatter', 'Titel', 'Emne', 'Fritekst', 'Materialetype', 'Sprog', 'Udgivelsesår', and 'Bibliotekstype'; a 'Nyheder i bibliotek.dk' section with sub-sections for 'Giv stjerner og skriv kommentarer', 'Brugerundersøgelse på bibliotek.dk', and 'Hold dig løbende orienteret med RSS-feeds'; a 'Spørg en bibliotekar' section featuring a photo of a man and a 'Spørg Biblioteksvagten' button; a login section with fields for 'Skriv din mailadresse' and 'Skriv kodeord', and a 'Login' button; and a 'Brug Netbibliotekerne' section with an 'Oversigt over netbiblioteker' link. A 'Søg' button is located at the bottom of the search form.

Oktober 2009
Dansk BiblioteksCenter

Brugerundersøgelse 2009

Indledning.....	3
Resume af undersøgelsen 2009.....	3
Metode – antal besvarelser - fejlkilder	4
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	8
Dags- og ugebesøgsmønster.....	8
Hvad bruges bibliotek.dk til?	9
Hvad er den konkrete årsag til det aktuelle besøg på bibliotek.dk?	10
Bruges bibliotek.dk som start eller kun til fjernlån?	12
Særlige funktioner: gem oplysninger, Favorit og blogs	13
Feeds	13
Nye funktioner: Ratings og Andre der har lånt	13
Hvad synes brugerne om bibliotek.dk?	14
Forbedringsønsker til bibliotek.dk.....	15
Brugergrænseflade, navigation, information	15
Søgning.....	15
Visning	15
Bestilling og lokalisering.....	16
Personalisering – login – sociale teknologier	18
Tilfredshed med bibliotekerne og bibliotek.dk	19
Eksisterende funktionalitet	20
Oplysninger fra Webtrends 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	22
Webtrends – målt af KPI	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 2009. Undersøgelsen er gennemført i september-oktober 2009, blandt andet til brug for udarbejdelse af udviklingsplan 2010 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.

Resume af undersøgelsen 2009

Undersøgelsen viser ikke store ændringer siden sidste generelle undersøgelse. Brugernes tilfredshed med produktet er fortsat stor: ud af fem mulige kategorier vælger 93% "Meget god" eller "God" som deres svar ang. den samlede vurdering af bibliotek.dk. Under 1% synes bibliotek.dk er Dårlig eller Meget dårlig.

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

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

Centrale funktioner er at søge poster frem og bestille materialerne. Bøger, artikler og musik er det der bestilles mest. Dvd og video stiger år for år – nu bestiller 35% ofte eller af og til disse.

Brugernes udstyr er stadig Windows-domineret, men i mindre grad end tidligere: 89% bruger Windows' styresystem. 75% bruger Internet Explorer – Mozilla Firefox bruges af 15%.

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 blik har for at bibliotek.dk er udtryk for mange forskellige institutioners samlede tilbud og service, og at alt derfor ikke fungerer ideelt til enhver tid.

Brugerne ser ud til at opfatte tilgængelighed som det væsentlige

- enten i form af effektive bestil-rutiner fx lån fra andre biblioteker når eget bibliotek har materialet udlånt, bestilling af mange ting i ét hug, fælles login, bestilling af alle materialer via bibliotek.dk
- eller i form af digitalisering af materialer hvad enten det er tekst, lyd eller billede.
- Bedre svartider er også et tydeligt ønske.

Metode – antal besvarelser - fejlkilder

Brugerundersøgelsen er lavet af DBC ved brug af redskabet: Relationwise Survey. Brugerundersøgelsen var åben for besvarelse i perioden 14. september-5. oktober 2009, og blev annonceret via pop-up, på forsiden af bibliotek.dk, nyhedsmail samt blogpost.

I alt har mere end 3500 personer besvaret mindst ét spørgsmål; 2815 har besvaret alle spørgsmål, og der er kommet 3885 kommentarer på de åbne spørgsmål.

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

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

Der er kommet 3885 kommentarer på de åbne spørgsmål i brugerundersøgelsen. De giver først og fremmest gode input til nye funktioner samt forbedringer, men kan også medvirke til forklaring på nogle af undersøgelsens øvrige resultater og give ideer til hvor der skal informeres yderligere.

Brugerundersøgelsens målgruppe er ikke biblioteksansatte hvilket blev påpeget på første side i spørgeskemaet. Der er alligevel 80 biblioteksansatte der har svaret på undersøgelsen, men de ledes bort fra hovedparten af spørgsmålene. 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 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 2009-undersøgelsen

Hvem er brugerne?

Kønsfordeling

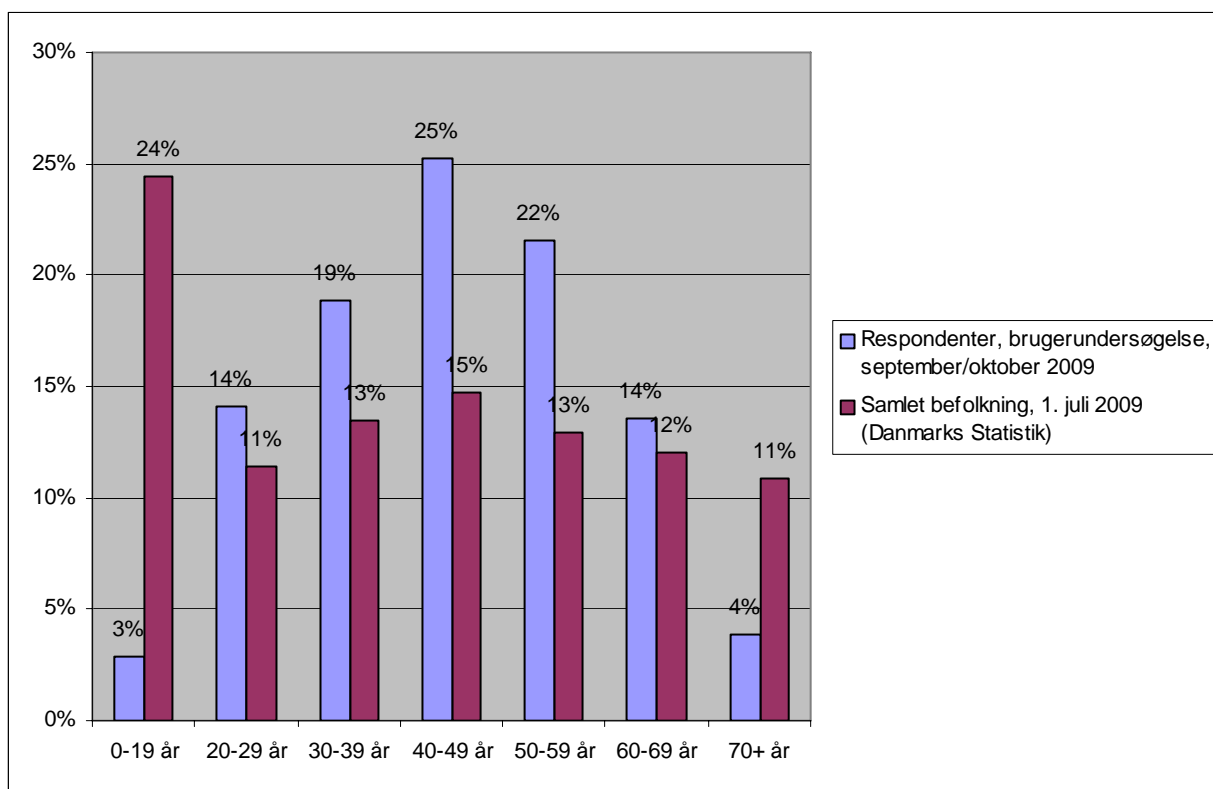
Undersøgelsen viser at godt 58% af brugerne er kvinder. I befolkningen som helhed er der 50,43% kvinder.

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

Aldersfordeling

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

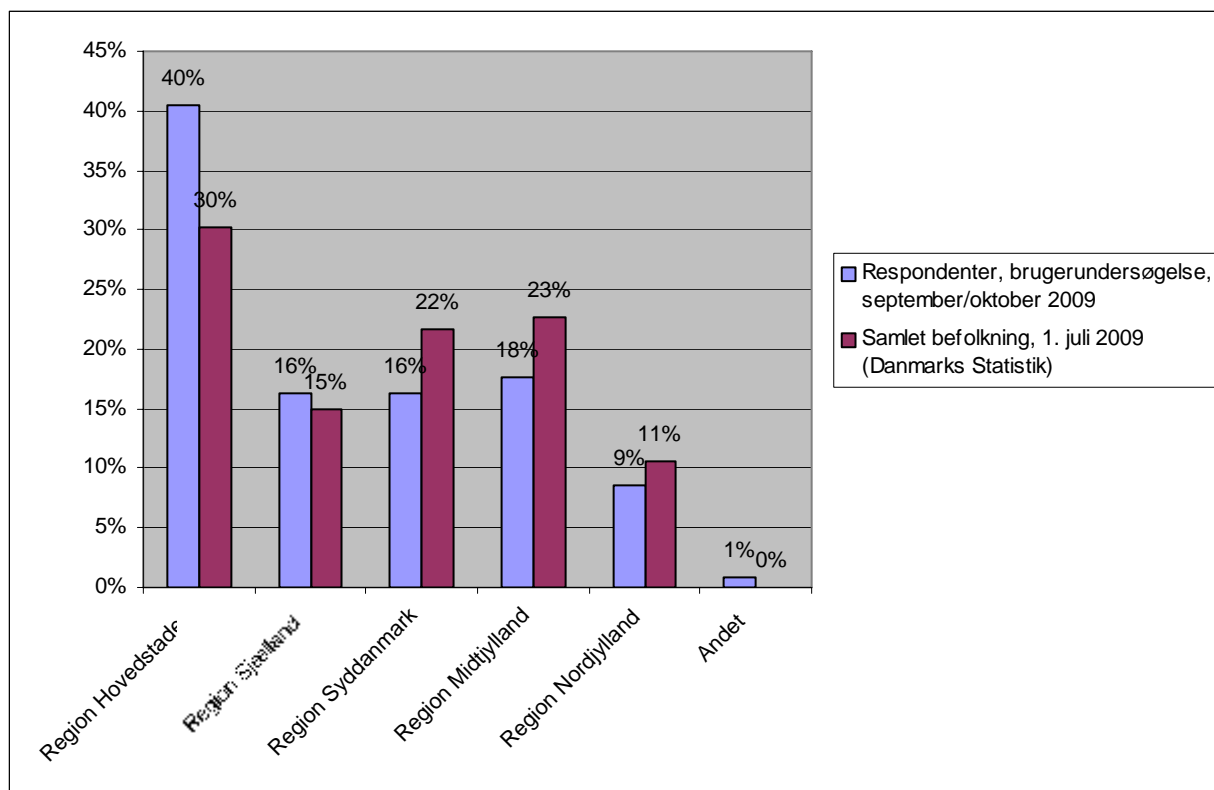
For de fleste unge biblioteksbrugere vil biblioteksbehovet op til gymnasieniveau kunne tilgodeses af det lokale bibliotek.



Gruppen fra 40-49 år er også i 2009 bibliotek.dk's forholdsmæssigt største brugergruppe. Logisk nok er gruppen 0-19-årige stærkt underrepræsenteret blandt bibliotek.dk's brugere (bibliotek.dk's målgruppe er fra 13 år og opefter), mens alle andre grupper på nær de ældste er mere eller mindre overrepræsenterede.

Der er kun små ændringer i fordelingen i forhold til undersøgelsen i 2008.

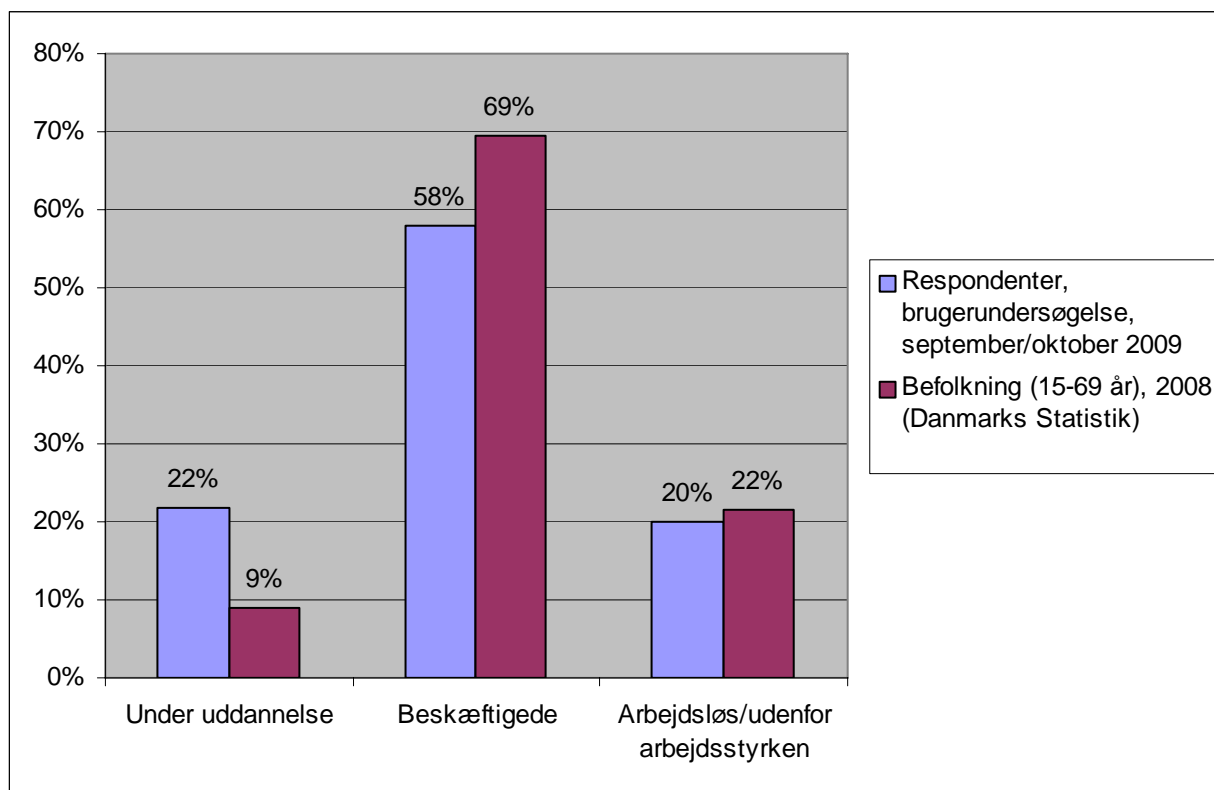
Geografisk fordeling



Hovedstaden er overrepræsenteret blandt bibliotek.dk's brugere (i stigende grad i forhold til 2008), Region Sjælland er lidt overrepræsenteret, mens de øvrige regioner er underrepræsenterede.

Beskæftigelse

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



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

Resultatet er:

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

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 hjemmeside).

Besøgstillene er stigende i forhold til 2008.

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

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	Samtlige svar=100%
Private formål	55%
I forbindelse med skole eller uddannelse	22%
I forbindelse med arbejde	23%

Hyppeghed

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

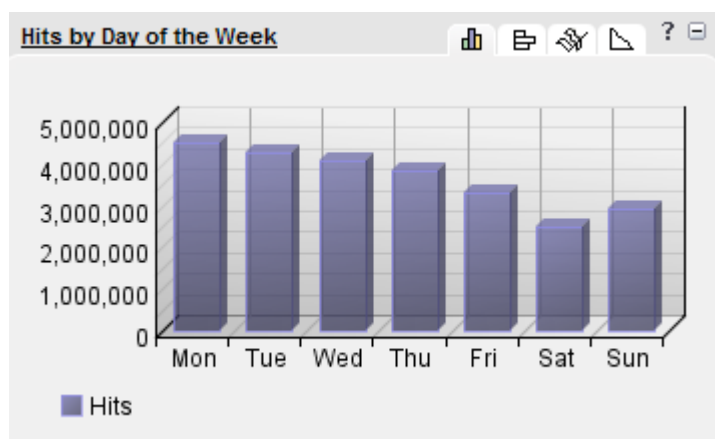
Hyppeghed	2009	2008
Næsten dagligt	9%	9.3%
Ugentligt	30%	35%
Mindst én gang om måneden	42%	40%
Sjældnere	19%	15%
Er på bibliotek.dk for første gang	(ledes bort fra dette spørgsmål)	7%

Gruppen af "storforbrugere" ligger på 39 % - de bruger bibliotek.dk mindst en gang om ugen. Men meget sjældne brugere er naturligvis underrepræsenteret i en netundersøgelse der kun har været tilgængelig i godt tre uger.

Dags- og ugebesøgs mønster

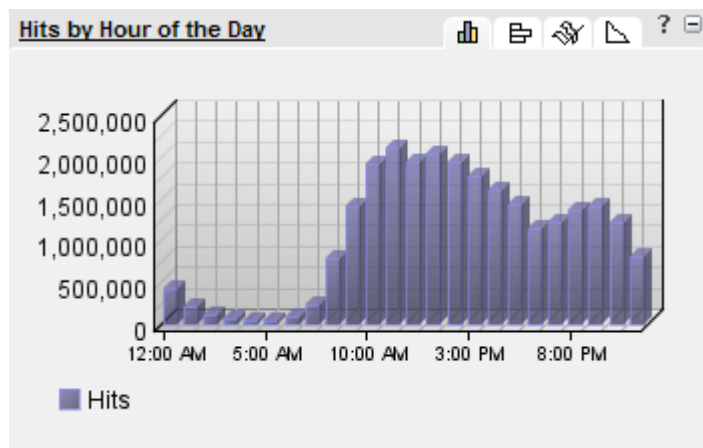
Brugerundersøgelsen kan suppleres med tal fra Webtrends om hvornår på dagen og ugen brugerne besøger bibliotek.dk.

Ugebesøgs mønster for besøg i 2009 (første 9 måneder)



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

Dagsbesøgsmønster for besøg i 2009 (første 9 måneder)



Mønstret er som ved tidligere tjek: perioden fra kl. 10-15 er den travleste. Om aftenen er der en mindre peak fra kl. 20-22.

Hvad bruges bibliotek.dk til?

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

At søge og bestille litteratur, musik, film etc. som jeg ved jeg skal bruge

1. Ofte	71,99%
2. Af og til	22,08%
3. Sjældent	4,72%
4. Aldrig	1,21%

At få ideer og inspiration til læsning, lytning etc.

1. Ofte	17,85%
2. Af og til	30,39%
3. Sjældent	29,61%
4. Aldrig	22,15%

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

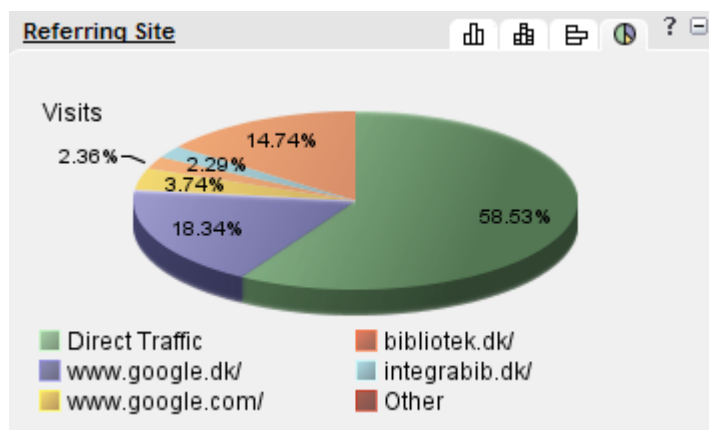
Vi har spurgt brugerne om hvad der fik dem til at besøge bibliotek.dk den dag de svarede på undersøgelsen. Her er de mest hyppige årsager:

Hvad fik dig til at besøge bibliotek.dk i dag?	
Jeg har hørt eller læst om et bestemt materiale jeg vil finde/bestille	68%
Link fra et biblioteks hjemmeside eller katalog	10%
Link fra Google	2, 3%
Hørt om bibliotek.dk fra andre	2%

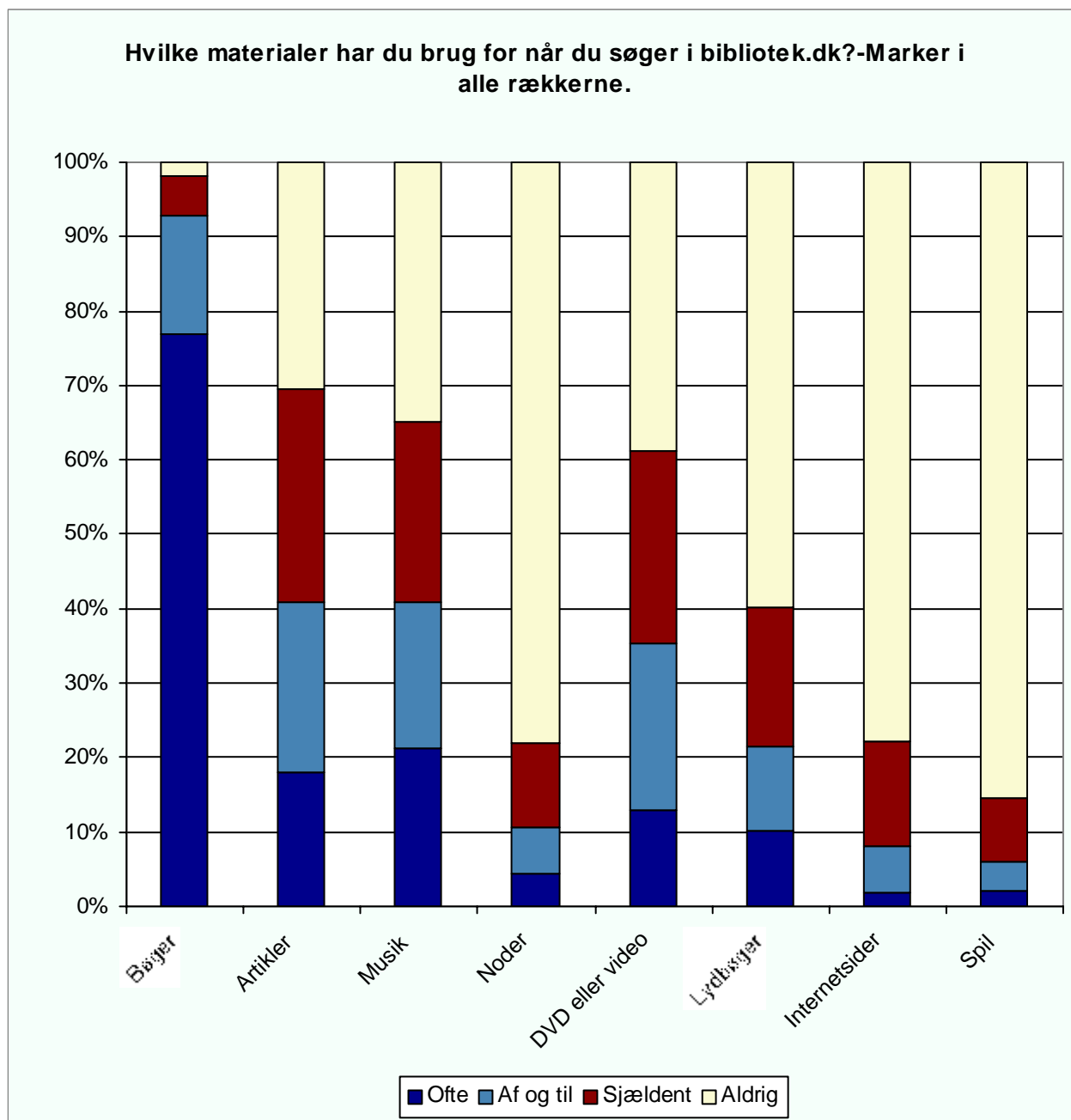
Tallene er stort set uændret fra 2008.

Til dette spørgsmål var der også mulighed for at supplere med andre årsager. En del kommer pga. brugerundersøgelsen, som de har fået en nyhedsmail om. Mange angiver at de skulle tjekke deres lånerstatus, hvilket de altså gør via bibliotek.dk, selvom faciliteten med automatisk hentning af lånerstatus i lokalkataloger ikke var i drift på noget bibliotek i den periode undersøgelsen foregik.

Disse svar kan suppleres med oplysninger fra Webtrends om hvor brugerne på bibliotek.dk kommer fra (tal fra de ni første måneder af 2009):



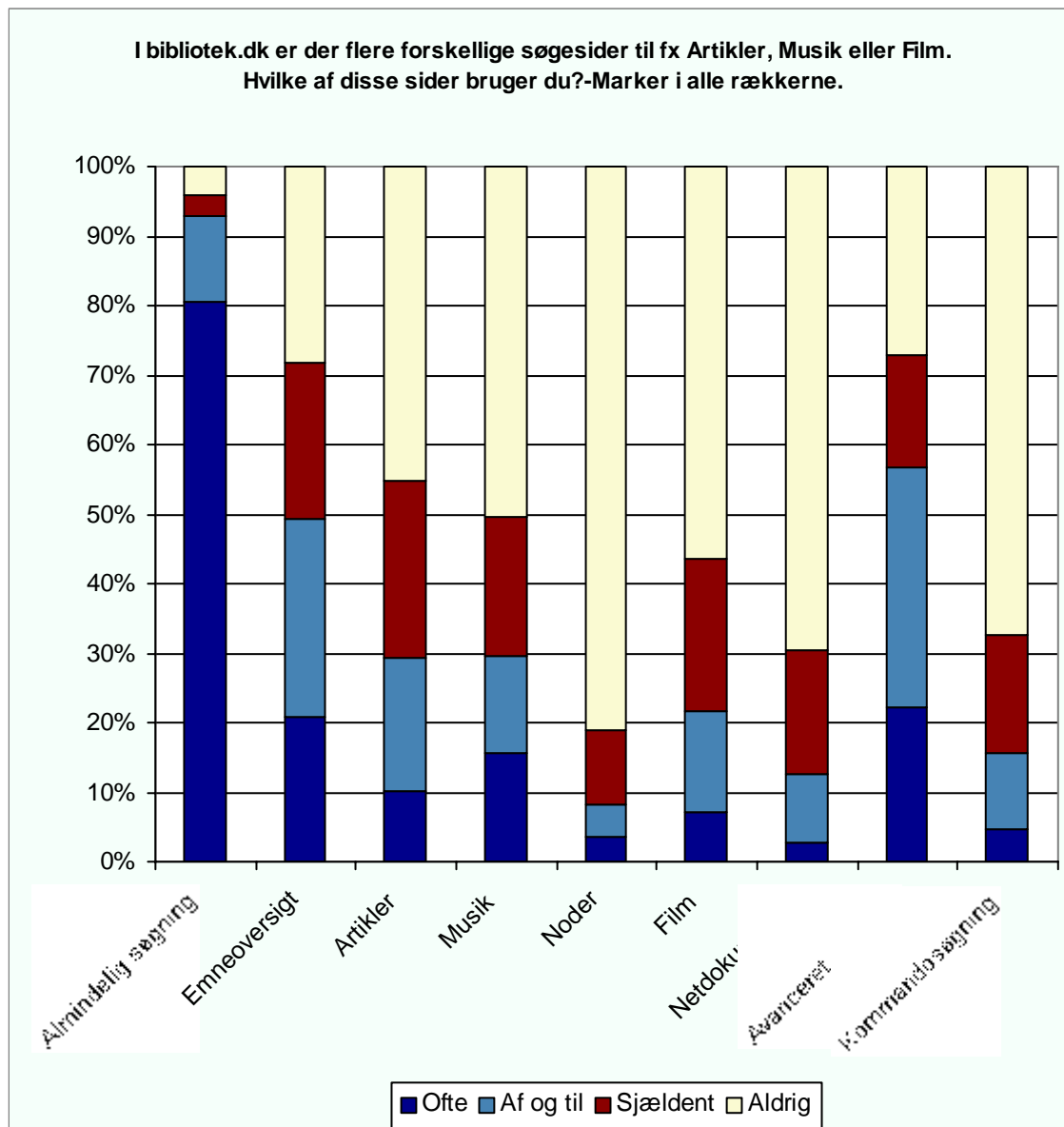
De fleste brugere kalder altså selv bibliotek.dk, og ca. 22 % kommer fra Google.



Det er første gang vi har spurgt om spil, og her er en del brugere.

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

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



Brugerne fordeler sig på mange søgesider, og der er store ændringer i mønstret – efter brugernes opfattelse 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	45,4%
Jeg starter som regel i bibliotek.dk	45,7%

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
- brug af feeds

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 er steget fra 56% i 2006 til 65% i 2008 – 63% i 2009. 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, og der skal reklameres mere for brugen af login, så de gemte oplysninger kan bruges fra en hvilken som helst computer.

Favoritbiblioteker: Her er et lille fald i forhold til 2007 (fra 51% til 49% til 48% i 2009). Det er næppe stort nok til at være statistisk signifikant.

Der skal fortsat reklameres for funktionen.

Blog

Endelig har vi spurgt om brugerne ser på bibliotek.dk's blog. Det er kun tilfældet med 4% af respondenterne.

Feeds

Brug af nyhedsfeeds er ikke slået bredt igennem: kun 2% abonnerer på feeds fra bibliotek.dk.

Nye funktioner: Ratings og Andre der har lånt

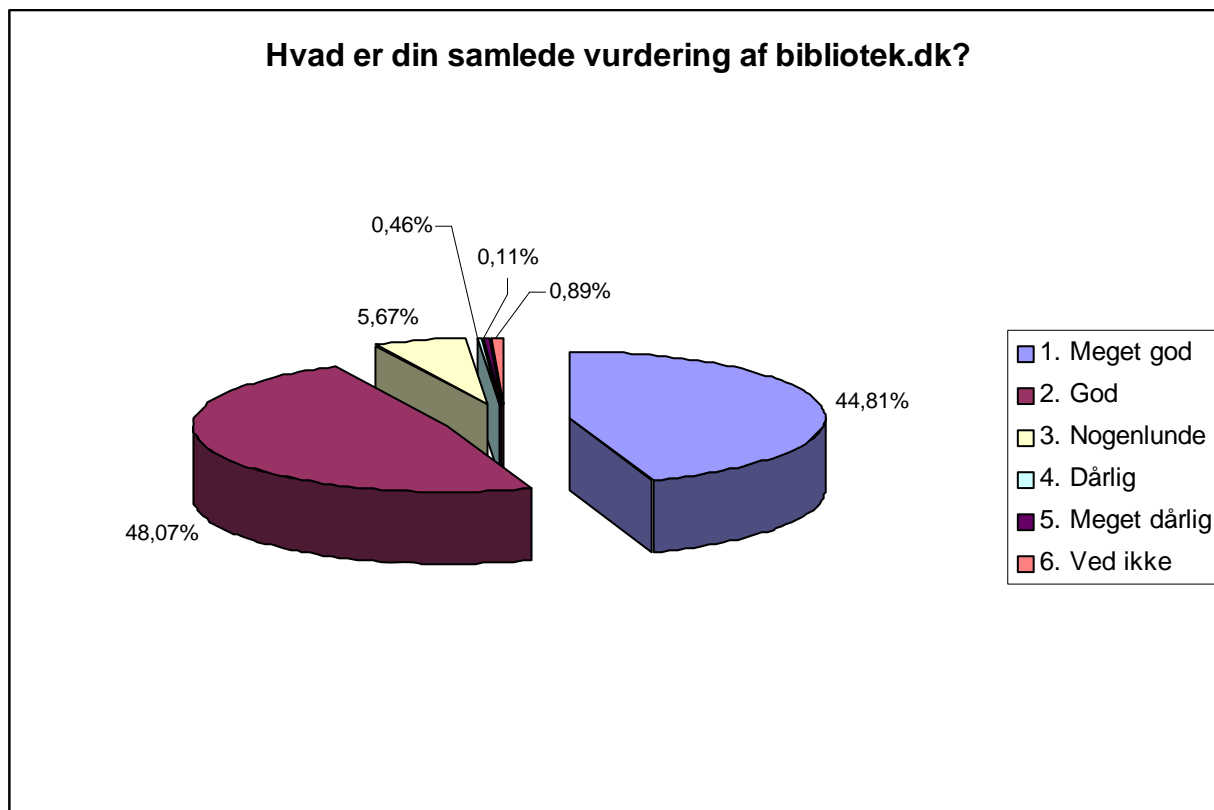
Vi har spurgt til et par funktioner som lige var sat i drift på bibliotek.dk:

Se andre brugeres mening og omtaler	
1. Det vil jeg bruge af og til	51,83%
2. Har ikke min interesse	48,17%
Selv give stjerner og skrive omtaler	
1. Det vil jeg bruge af og til	28,97%
2. Har ikke min interesse	71,03%
Se hvad andre har lånt	
1. Det vil jeg bruge af og til	38,99%
2. Har ikke min interesse	61,01%

Mængden af interesserede er pænt stor, men videreudviklingen må afhænge af brugen på lidt længere sigt. I løbet af de første 45 dage er knap 1000 materialer blevet rated af i alt knap 200 brugere. Antallet af materialer der er skrevet omtale til er 81.

Hvad synes brugerne om bibliotek.dk?

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



Resultatet med knap 93% i de to bedste kategorier er to procentpoint bedre end sidste år. Det må betegnes som tilfredsstillende.

Forbedringsønsker til bibliotek.dk

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

Her nævnes kun de ønsker der går igen i relativt mange kommentarer – med enkelte **citater (markeret med denne lilla farve)** fra brugerne, gengivet med brugernes skrivemåde. Samt **forslag til hvordan vi kan imødekomme kritik eller udviklingsønsker (markeres med denne grønne farve)**.

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

Brugergrænseflade, navigation, information

ekstrem gammeldags brugergrænseflade - tæt på man ikke orker at bruge den :-)

Jeg har intet at beklage mig over. Jeres WEB-sider er vist de eneste offentlige web-sider som virker perfekt, avanceret og enkelt.

Et nyt design er i arbejde og vil komme i drift i begyndelsen af 2010. Det nuværende design er fire år gammelt og trænger til opdatering.

Søgning

Brugerne synes at valg af en bestemt (eller flere) materialetype er for bøvlet.

At materialetypefeltet er så lille i søgningen, så man skal klikke mange gange ned for at lave en afgrænsning

I den ny brugergrænseflade ændres både valg af materialetype før søgning og visning af materialetyper i det enkelte værk ret meget – og brugertestes inden det sættes i drift.

Visning

Mange ønsker bedre svartider, og at se rigtig mange poster ad gangen – op til 100.

Nogle ønsker at kunne se antal sider i visningen og at kunne hoppe vilkårligt mellem dem.

At der kun kan vises 10 fund på en side – bladrefunktionen er meeeget langsom

En funktion, så man ikke behøver kun at få 6 hits pr side, men kan vælge at se alle hits, eller minimum 50 hits igennem pr webside. Det tager alt for lang tid at vente på at browseren kommer frem til næste side.

at der kun kan ses 5 resultater per side. Med nutidens servere og bredbåndsforbindelser burde det være muligt at angive at man gerne vil se mellem 5 og 100 søgeresultater per side

serveren er nogle gange langsom eller går ned midt i søgning

Der arbejdes fortsat med en ændring af det bagvedliggende system, så svartiderne bliver bedre og dermed bliver det også muligt at se mere end ti poster ad gangen. Formentlig vil det også være muligt at bladre fremad som ønsket.

Bestilling og lokalisering

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

Det er en besværlig proces hvis den bog man søger ligger på ens eget bibliotek

At man ikke kan låne alle de bøger, som man har krydset af, i eet hug eller een handling. Altså at man skal frem og tilbage mellem flere skærmbilleder for hver enkelt bog - især, hvis det er en bog, som mit eget bibliotek har.

at det ikke er samme brugerflade som biblioteksbase.dk og at login for bestilling er anderledes

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

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

at man skal bestille hver bog særskilt, altså gentage proceduren.

At man ikke kan låne alle de bøger, som man har krydset af, i eet hug eller een handling. Altså at man skal frem og tilbage mellem flere skærmbilleder for hver enkelt bog - især, hvis det er en bog, som mit eget bibliotek har.

Implementering er på vej.

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

At jeg ikke kan bestille en bog fra et andet bibliotek, hvis den findes på mit eget bibliotek, selv om den er udlånt herfra. Det kunne jeg i øvrigt omgå ved at skifte til et andet afhentningsbibliotek - hvis jeg havde tid til den slags

At man ikke kan bestille en bog hjem fra fx kommunebibliotek i Jylland, hvis den findes på KKB, men ikke er hjemme

at man skal låne hos sin hjemkommunes bibliotek, hvis de har materialet. Jeg låner ofte fagbøger, som ikke findes i særligt mange eksemplarer hvilket betyder, at hvis hovedbibliotekets (Kbh.) eks. er udlånt - så skal jeg vente, i stedet for at kunne bestille gennem bibliotek.dk

At man ikke kan "bestille udenom" sit eget bibliotek, hvis man har lyst.. Ofte er der kø og så kan man se på bibliotek.dk at der er andre biblioteker, som har materialet hjemme, men ens eget bibliotek vil ikke låne andres materiale, selvom deres eget er udlånt.. Det jeg mener er irriterende er at man bliver tvunget til at foretage bestillingen i ens eget biblioteks katalog, hvis de har materialet selv, selvom der er et halvt års ventetid..

Jeg har nogle gang været ude for, at det materiale jeg skal bruge, er udlånt på mit eget bibliotek, men jeg kan ikke altid få lov til at bestille det hjem fra et andet bibliotek, selvom det er ledigt der. Jeg bliver bare sat på venteliste på mit eget bibliotek.

Der var 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. Det er væsentligt at brugere ikke kan springe køen over. Omvendt illustrerer mulighederne for at se udlånsstatus at materialer kan være efterspurgt i ét område, men tilgængeligt mange andre steder 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. Og have en "følg-min-bestilling"-mulighed som på mange købesites.

At man ikke kan følge sin forespørgsel elektronisk
At man ikke kan se, hvad nr. man er i lånekøen

At det er så svært at få forlænget lån, som kommer fra andre biblioteker. I det hele taget er bibliotekerne ikke gearede særligt godt til at håndtere lån fra andre biblioteker end deres eget.

Når ens lokale bibl. har en bog de ønsker man skal reservere hos dem selv, er det irriterende at skulle skifte
Jeg kan heller ikke forlænge fremmedlån selv

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.

Film

Brugerne er trætte af at de ikke kan låne alle film i bibliotek.dk, og at der er bestillemulighed ved film som så viser sig alligevel ikke at kunne skaffes. Et af problemerne er at de biblioteksrettigheder der er knyttet til en film fx kan være at kun borgere i kommunen (hvor materialet er købt) kan låne filmen. Derfor skal der være en bestillemulighed, men mange vil ikke kunne låne.

måske nogle dvd'er og videoer som er på nogle biblioteker men bliver ikke udlånt

at der figurerer materialer der ikke kan lånes eks dvd'er eller lydbøger der kun udlånes fra blindebiblioteket

Drøftelser om problemet var i gang inden brugerundersøgelsen, men de mange kommentarer gjorde det tydeligt at der skulle en ændring til. Der er nu bestillemulighed ved færre film. Brugeren får i stedet en besked "Dette materiale udlånes ikke fra bibliotekerne". Pga. de komplicerede regler om biblioteksudlån er mærkningen ikke altid sikker, men ændringen betyder forhåbentlig færre forgæves bestillinger.

Udlandet

Flere brugere end tidligere ønsker mulighed for at låne fra udlandet.

Kunne godt tænke mig søgemuligheder i udlandet. Selvfølgelig med lånemuligheder tilknyttet.

hvad gør man, når det man leder efter ikke findes i baserne - en henvisning til fjernlån fra udlandet og hvordan det fungerer, det mangler.

En mulighed for at aflevere bestillinger på materiale som ikke er i bibliotek.dk er under overvejelse.

Personalisering – login – sociale teknologier

Der er mange der ønsker et personligt login med forskellige muligheder for at gemme poster (huskeliste), søgesæt, søgninger, lånte materialer, 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.

Jeg savner at kunne gemme ting der vedrører mit eget brug. Både en huskeliste, så jeg kan sætte flag ved en bog, jeg gerne vil låne på et senere tidspunkt, og jeg vil også gerne kunne se min egen søgehistorik, så jeg kan vende tilbage til et tidligere søgested.

At jeg ikke kan gemme mine favoritter, fx forfattere til en anden gang.

Det ville være rigtig smart hvis man kunne sætte en "bestil fra" dato, så bøger først blev bestilt efter en brugerindtastet dato. Så hvis man godt vil læse 10 titler, så kan man sætte dem op til at blive bestilt over de næste tre måneder eller noget.

I dag bruger jeg librarything.com til at holde styr på, hvilke bøger jeg har læst og gerne vil læse. Jeg kunne godt tænke mig min egen side på bibliotek.dk, hvor jeg kunne se alle mine lån med dato, mulighed for at trække ud på bestemt forfatter mv. - og gerne også skrive en kommentar/bedømmelse.

At cookie om hvem jeg er oftest ikke følger med over når mit eget bibliotek foreslår prøv samme søgning på bibliotek.dk, med den konsekvens at jeg skal taste personlige data ind igen og igen og at bestillinger leveres til Gentofte Hovedbibliotek i stedet for til min filial.

Der er nu et login på bibliotek.dk som vil blive brugt til flere og flere funktioner. Pt. skal det bruges til at se lånerstatus samt til at give stjerner og skrive omtaler. Brugerundersøgelsen tyder på at det næste skal være forskellige former for huskelister. Desuden er en national service for brugerskabte data på vej.

En fælles login-løsning arbejdes der med i form af den nationale NemLogin som er udsendt til medio 2010 samt sammenkobling af WAYF (Where are you from) og bibliotek.dk's login.

En del brugere har stadig problemer med at gemme personlige oplysninger. Man kan i dag gøre det på to måder: via en cookie (gemt på éns pc) eller ved at bruge login (som så kan bruges overalt).

Mit Bibliotek husker mig ikke fra gang til gang. Det er sikkert fordi jeg jævnligt sletter mine cookies..? Det er ikke særlig smart at I ikke har et almindeligt login som man bruger på alverdens andre fora og resten af nettet. Det er faktisk dødirriterende at man skal oprette sig på ny, med navn, adresse osv., hver eneste gang!

At når jeg rydder op på min pc, hvad jeg gør jævnligt forsvinder "mit bibliotek"-cookien

Det ville være fint om der fandtes mulighed for at gemme mine data på en måde så de ikke slettes hos jer og kan kommunikerer til, uden at det betyder, at jeg ved rensning for ad-ware også får slettet gemte bib.dk data.

Kan ikke finde ud af at gemme mine data - skriver dem hver gang, jeg bestiller.

Vi skal reklamere mere for login-løsningen som nok vil hjælpe mange af dem som ikke kan få cookie-løsningen til at fungere – og som alle tydeligt nok ikke har opdaget.

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 93% hvis samlede vurdering af bibliotek.dk er "God" eller "Meget god". Her nogle få af disse kommentarer:

Det har ændret min tilværelse. Jeg er forfatter, og har fået et instrument, som jeg elsker at spille på. At kunne få bøger og artikler leveret for sine fødder på det lokale bibliotek havde jeg aldrig forestillet mig i mine vildeste drømme.

Der er stor visuel overskuelighed og der medtages alle relevante oplysninger i posterne. Det er også rigtig godt, at der differentieres mellem forskellige udgaver af et materiale, og at der er mulighed for at vælge en specifik udgave, hvis dette er vigtigt. Ligeledes synes at den nye mulighed for at kommentere på forskellige værker er en rigtig god ide. Jeg var ikke klar over, at der også allerede er en del andre muligheder for at blive inspireret via hjemmesiden, men det vil jeg helt klart bruge i fremtiden.

Det sikrer mig hurtig og nem adgang til materiale, jeg har brug for. Det er brugervenligt og det mærkes tydeligt, at platformen udvikles og fornyes løbende.

Det bedste er, at jeg selv kan bestille materialer hjem fra andre biblioteker. I gamle dage skulle man altid ind på et bibliotek og have fat i en medarbejder. og hvis man ikke ikke var helt sikker på, hvad det var man ledte efter, så kunne det godt tage rigtig lang tid. Det kan det også nu, men nu er det kun min egen tid, jeg bruger.

Jeg synes, det er fantastisk med et biblioteksvæsen, hvor næsten alt er tilgængeligt, og jeg finder det utrolig bekvemt at kunne sidde hjemme og søgebestille. Så kombinationen af et godt biblioteksvæsen og internettets bekvemmeligheder er temmelig genial –

Jeg synes at det bedste er at jeg kan få en kvittering for at jeg har bestilt et materiale. Så kan jeg blive holdt til ilden om at hente materialet, så snart jeg modtager meddelelsen om at materialet er ankommet. Ellers glemmer jeg det nemlig bare.

Bibliotek.dk kan præcis det jeg skal bruge det til, og det er at søge faglitteratur til min undervisning og mine opgaver på Universitetet på den hurtigste og bedste måde

det er nemt og finde, fordelene er at bor man i den ene ende af landet og bogen er i den anden ende så er det nemt at låne den

Bibliotek.dk er min favorit site på nettet ved siden af Google. At have adgang til samtlige beholdninger i Danmark og få bøger sendt til sit eget bibliotek

det virker og er bare livsnødvendigt for mit arbejde og min udvikling

Helt fantastisk service at de bestiller bøger hjem fra hele landet. Generel fantastisk service. Tænk at man kan få så meget hjælp til både skøn- og faglitteratur. Længe leve biblioteket

det er nemt, overskueligt og super-funktionelt.

At det findes! Super dejligt at kunne søge og bestille stort set hvad som helst der måtte fange min interesse. Jeg ELSKER bibliotek.dk

Selve servicen er fantastisk At alt hvad der findes på en bibliotekshylde et sted i Danmark, er tilgængeligt i løbet af relativt kort tid på mit eget bibliotek. Gratis - OK jeg betaler en del i skat, men denne del af min skat er bestemt pengene værd, og jeg glæder mig over at alle har fri adgang til materialerne, uanset økonomisk situation -Hilsen En super glad bruger

Men træerne vokser ikke ind i himlen:

Jeg søger ofte på emnet bridge, men får så alt muligt vedr. bygning af broer. I stedet skal man gå den besværlige vej via emneregisteret

at der er lukket når almindelige mennesker har fri. At systemet er stift, rigtigt og generer skrankepaver. Søgeselementet er nok sponsoreret af dansk geriatisk forening i samråd med ældre undervisere på bib. skolen. [måske en kommentar fra en studerende?]

Eksisterende funktionalitet

En hel del efterspørger eksisterende muligheder som de altså ikke har fået øje på. Det drejer sig især om stavehjælp og om Præciser-funktionen.

Det ville være smart om systemet ligesom Google gættede sig frem og fandt titler eller forfatternavne som lignede det indtastede og spurgte Mente du...

At man skal indtaste forfra når man går baglæns i en søgning - i stedet for at kunne ændre i materialetype, årstal, stavemåde osv.

Teksten på stavehjælp er ændret til "Mente du.." for at se om det gør den tydeligere. Der arbejdes med forbedringer af stavehjælpen.

Der laves løbende og med inspiration fra undersøgelsen yderligere informationsarbejde med de vigtigste af disse områder for at gøre flere brugere opmærksomme på funktionerne.

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.

Oplysninger fra Webtrends webstatistik

Nogle få supplerende statistiske oplysninger fra Webtrends – 29. september 2009.

Systemoplysninger om brugerne

Styresystem

89% har Windowssystemer (et fald fra 97% på et år), heraf 58% XP, 26% Vista – resten er ældre versioner.

9,5% har Mac (en kraftig stigning), 0,9% Linux. Mobilplatforme i alt 0,15% (til trods for at bibliotek.dk ikke har en mobil grænseflade).

Browsere

74% (et fald fra 86% på et år) bruger Internet Explorer – 33% 7.0, 33% 8.0, 8% 6.0
15% bruger Firefox – 7,5% bruger Safari – 2% bruger Chrome.

Skærmopløsning

Godt 27% bruger 1024x768, mens der kun er 1,3% tilbage på 800x600. Resten fordeler sig på flere forskellige højere skærmopløsninger, flest på 1280x800 (25%) og 1280x1024 (15%).

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 KPIs (<http://www.kpiindex.dk/index.php>) trafikmålingerne af bibliotek.dk. 2009 er første år hvor KPI står for målingen.

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, men en mindre undersøgelse af brugernes brug af sammensatte begreber.

Webtrends – målt af KPI

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

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

Offentliggjorte tal:

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

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

Opgaver fra uddannelsesinstitutioner

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

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 %.