

# Hvordan bruges bibliotek.dk?

## NOTAT

Som baggrund for beslutning om eventuelle nye typer brugerundersøgelser giver notatet en oversigt over tilgængelig viden om bibliotek.dk's brugere og brugeradfærd.

Indledning – kilder til notatet.....	2
Hvem er brugerne? .....	2
Kønsfordeling .....	2
Aldersfordeling.....	3
Geografisk fordeling.....	3
Beskæftigelse .....	4
Teknisk udstyr .....	5
Styresystem .....	5
Skærmopløsning.....	5
Hvor meget og hvordan bruges bibliotek.dk? .....	5
Besøg .....	5
Ærinde .....	7
Hvor tit? .....	7
Hvor lang tid? .....	8
Bestillinger .....	9
Hvor kommer brugerne fra?.....	10
Hvilke sider bruges? .....	10
Hvordan søges der på den enkelte søgeside? .....	11
Hvornår og hvor ofte får brugerne 0 hit?.....	12
Hvad synes brugerne om bibliotek.dk? .....	13
Generel vurdering .....	13
Mails fra slutbrugere .....	14
Hvad er der ikke pt. data om? .....	14
Kilder .....	15
TNS Metrix.....	15
Userneeds undersøgelse i 2004 .....	15
DBC's statistik .....	16
DBC's egne brugerundersøgelser og brugertests .....	16
Logfilanalyser .....	17
Top of the Web 2003 og 2004 .....	17
Biblioteksstyrelsen .....	18
Statsbiblioteket .....	19
Bilag 1 Top of the Web .....	20

## **Indledning – kilder til notatet**

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, men informationerne er ikke samlet på ét sted. Dette notat søger at samle en del af denne viden i overskuelig form. Der er ikke medtaget input fra biblioteker eller de løbende kommentarer fra brugerne pr. mail.

Hovedsigtet med notatet er at samle og tilgængeliggøre den viden vi har. Notatet kan også være baggrund for en beslutning om, hvorvidt der er brug for mere viden – enten af den slags som kan fås med de eksisterende redskaber – eller en helt ny type undersøgelse, fx en ekstern undersøgelse af ikke-brugere.

En gennemgang af kilderne til beskrivelsen er placeret sidst i dette notat, men der er undervejs ved de fleste oplysninger gjort opmærksom på fra hvilken kilde oplysningen stammer.

Der er i tidens løb lavet en del undersøgelser af bibliotek.dk af studerende på Danmarks Biblioteksskole og IT-Universitetet (og sikkert også andre steder). De indeholder ofte mindre brugerundersøgelser, men det vil føre for vidt at gennemgå dem her.

## **Hvem er brugerne?**

Der er ikke lavet en undersøgelse over hvem i den danske befolkning som bruger bibliotek.dk.

Undersøgelsen [844 fjernlånsbrugere](#) viser at 81% af de undersøgte fjernlånsbrugere kender bibliotek.dk. Af dem, der har svaret på spørgsmålet, er det 88% der angiver, at de kender bibliotek.dk.

Statsbibliotekets undersøgelse af fjernlånsbrugere, viser at 78% af disse bruger eller kender bibliotek.dk.

[Studerende, Google og biblioteker](#) finder at 61% af de studerende bruger bibliotek.dk. Men der er altså ingen tal på befolkningen som sådan.

Der er kun lavet én undersøgelse (i Biblioteksstyrelsens eller DBCs regi) som viser noget om hvem der bruger bibliotek.dk.

Her gengives de vigtigste tal fra denne undersøgelse udført af Userneeds. (Generelt om undersøgelsen: se side 15).

## **Kønsfordeling**

Undersøgelsen viser at 60% af brugerne er kvinder. Der er også blandt bibliotekernes brugere en overvægt af kvinder. Userneeds mener at kvinder er lidt mere tilbøjelige til at besvare spørgeskemaer – omvendt er mænd måske lidt mere tilbøjelige til at arbejde på nettet. Det kan formentlig konkluderes, at det er rigtigt, at der er en lille overvægt af kvinder blandt brugerne af bibliotek.dk.

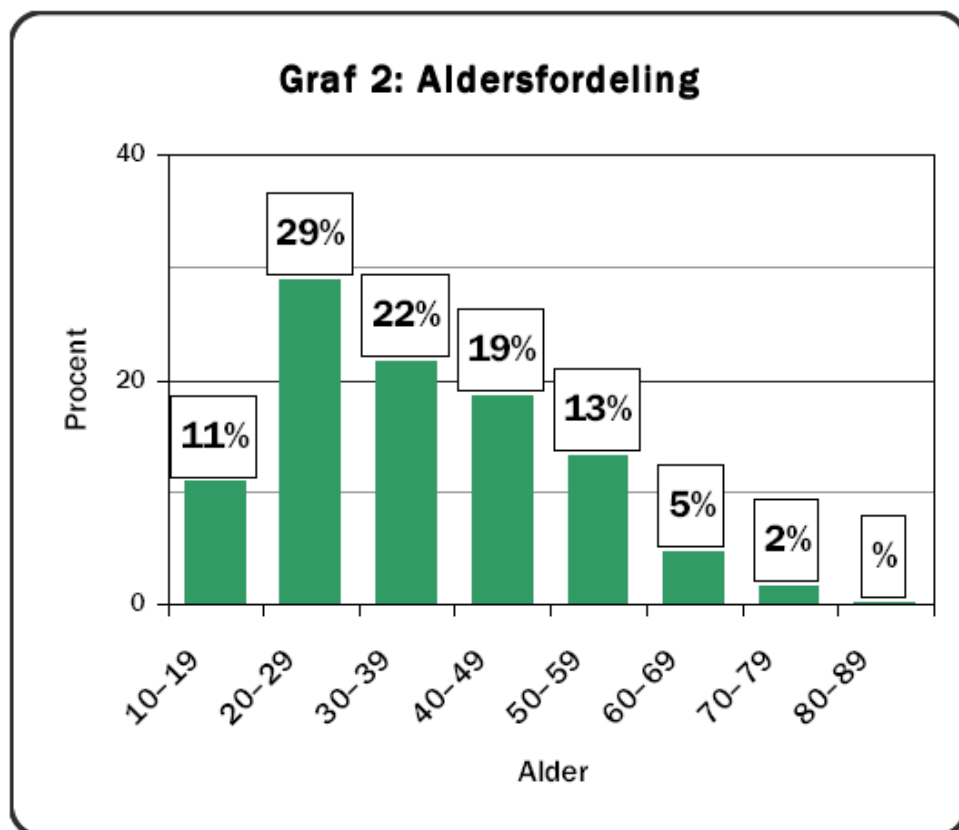
Ser man på henvendelser fra slutbrugere til DBCs Hotline, er der en lille overvægt af mænd (baseret på stikprøve), men det kan skyldes at de er mere tilbøjelige til at henvende sig, når de har it-problemer.

## Aldersfordeling

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

For de fleste biblioteksbrugere vil biblioteksbehovet op til gymnasieniveau kunne tilgodeses af det lokale bibliotek, mens gruppen fra 20-29 år er bibliotek.dk's største brugergruppe.

Til sammenligning Danmarks Statistiks tal for de 20-29-årige: gruppen udgør 12% af befolkningen.



Antal besvarelser: 6003

## Geografisk fordeling

Hovedstaden og de andre større byområder er overrepræsenteret blandt bibliotek.dk's brugere. Det gælder også generelt for andre former for IT-anvendelse. 33% af brugerne i undersøgelsen kommer fra Hovedstadsområdet.

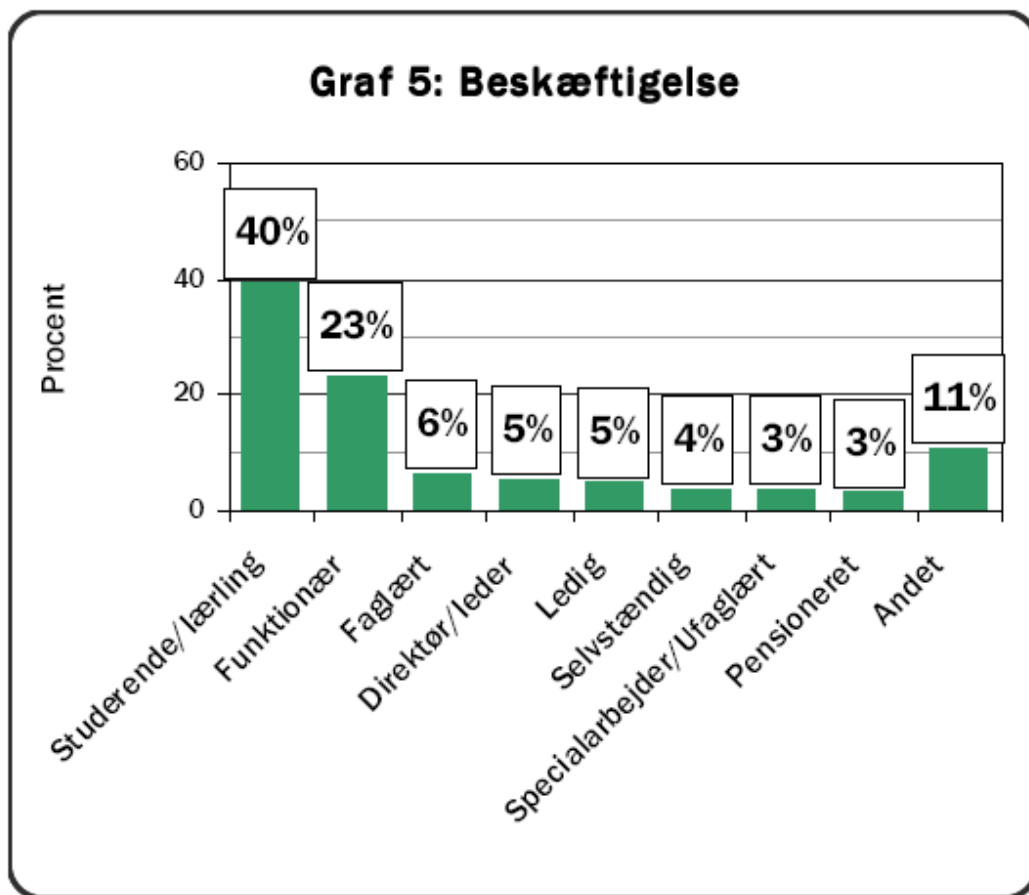
## Hvilket land

Hvilket land kommer brugerne fra? Denne oplysning registreres af TNS Metrix – der tjekkes på ip-adresse (se side 15 om TNS Metrix generelt):

Danmark 95%  
Sverige 1%  
Norge 1%  
Tyskland ½%

## Beskæftigelse

Den største brugergruppe er de studerende – denne brugergruppe er større end det var forventet, da bibliotek.dk åbnede. Funktionærer er bedre repræsenteret i brugergruppen end ufaglærte.



Antal besvarelser: 5917

Det svarer til et af resultaterne fra [844 fjernlånsbrugere](#):

"Det er altså studerende der i større udstrækning end andre grupper har taget bibliotek.dk til sig." (side 26)

Og fra [Studerende, Google og biblioteker](#):

"Knap 40% af de studerende angiver, at de slet ikke anvender bibliotek.dk til studieformål. 10% af de studerende angiver, at de anvender tjenesten ugentligt eller oftere. Yderligere 20% anvender den månedligt."

"Det må dog konstateres, at bibliotek.dk i løbet af sin forholdsvis korte levetid er blevet et ganske væsentligt værktøj i hænderne på studerende. Det er tilsyneladende især blevet et vigtigt værktøj i forhold til de studerende, der i forvejen har den mest omfattende biblioteksbetjening og biblioteksbenyttelse."

"Til gengæld må det fremhæves, at bibliotek.dk i stor udstrækning er slået igennem i de studerendes informationssøgeadfærd."

## **Teknisk udstyr**

Ved udgangen af 2005 er der denne fordeling af udstyr hos bibliotek.dk's brugere (ifølge TNS Metrix) – der nævnes kun de mest brugte systemer:

### **Styresystem**

Windows XP	78%
Windows 2000	10%
Windows 98	5%
Mac	2%
Linux	0.3%

### **Browsere**

Internet Explorer version 6	90%
Firefox version 1 og 1.5.1	5%
Internet Explorer version 5	2%
Safari version 1 og 2	2%

### **Skærmopløsning**

1024x768	65%
1280x1024	13%
800x600	9%

De fleste øvrige kører med en højere skærmopløsning.

## ***Hvor meget og hvordan bruges bibliotek.dk?***

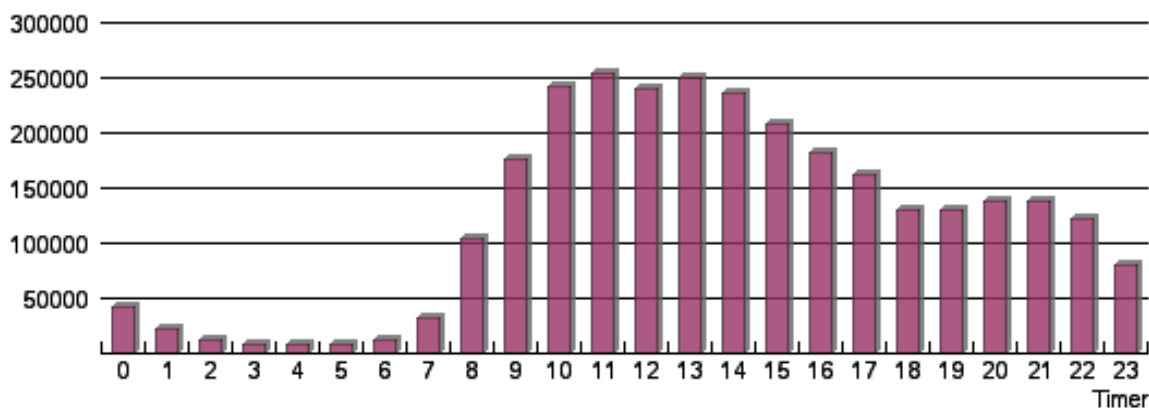
### **Besøg**

Helt generel statistik om brugen af bibliotek.dk findes på <http://www.danbib.dk/index.php?doc=bibdkstatistik>

Brugen af bibliotek.dk følger en ret fast døgnrytme, ugerytme og årsrytme.

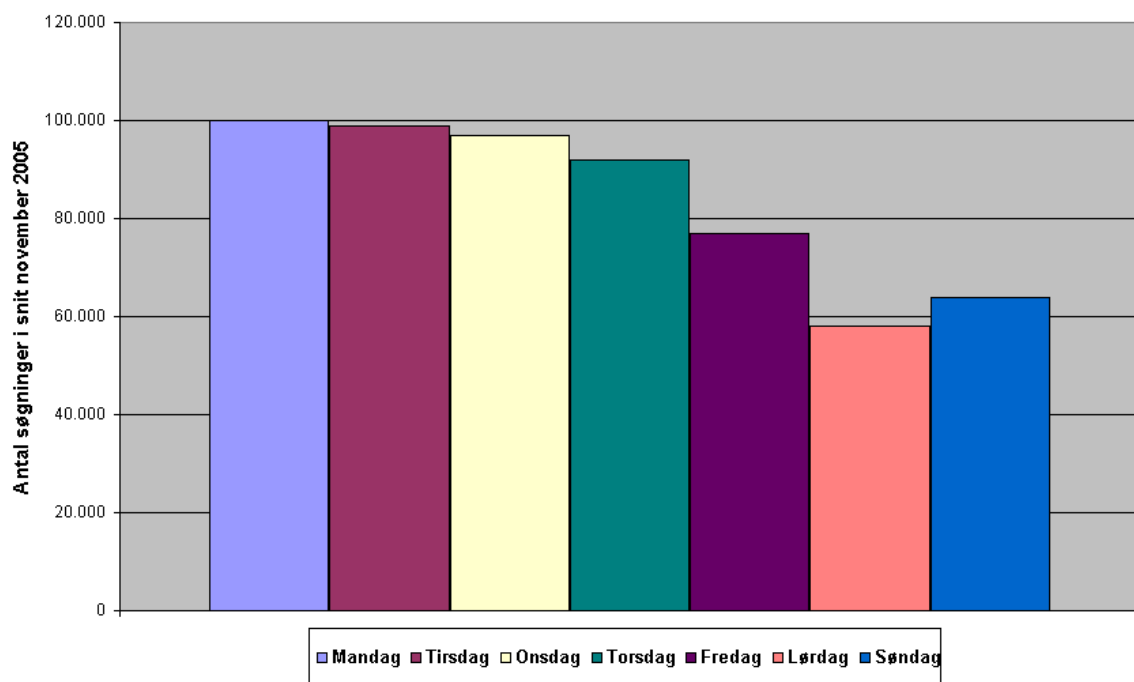
Døgnrytme: der er travlest mellem 11 og 15 og der er mindst aktivitet mellem 02 og 08. Ofte er der lidt stigende aktivitet mellem 20 og 21 – dog ikke fredag aften. Bibliotek.dk bruges tydeligt i arbejds- og studiesituationer i løbet af dagen - man kan oven i købet se frokostpausen! Selvom aftenforbruget er pænt, ligger den store brug (godt 70%) mellem kl. 9.00 og kl. 18.00.

Her er statistik fra TNS Metrix dækkende de 3 sidste kvartaler af 2005, der viser døgnrytmen i brugen:



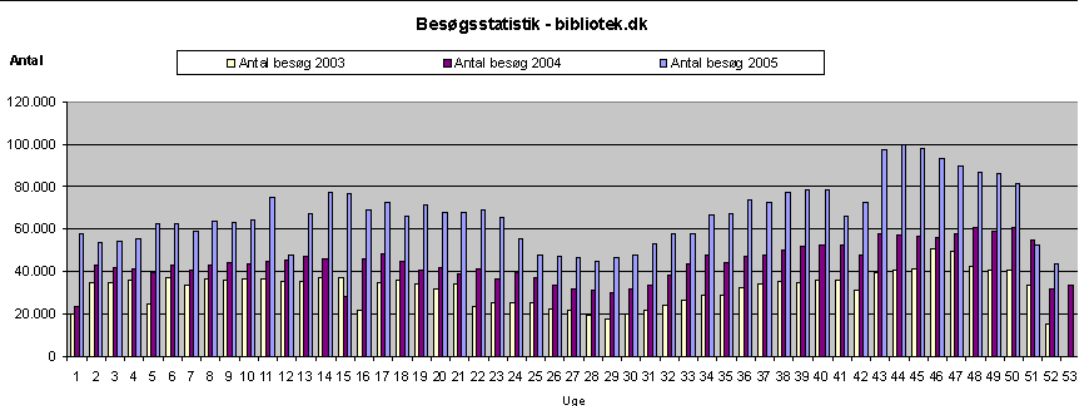
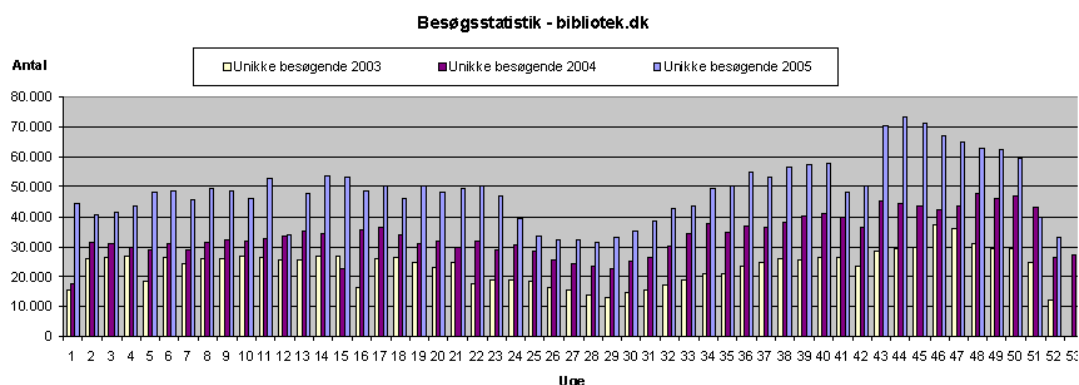
Ugerytme: mandag er den travleste dag, og der sker et svagt fald i løbet af ugen til fredag. Der er et kraftigere fald i aktivitet lørdag og søndag med lørdag som den mindst travle dag. Suppleres med oplysninger fra DBCs interne logning af antal søgninger, ses dette mønster i den hidtil travleste måned (7.-27. november 2005):

**Søgninger pr. ugedag**



Årsrytme: år for år følges det samme mønstre med ferierne tydeligt placeret. Der er lavsæson i sommerperioden samt helligdage, vinterferieuger og efterårsferie. Det ses tydeligst af den grafiske version af brugsstatistikken:

[http://stat.bob.dbc.dk/bibliotekdk\\_grafisk\\_statistik.htm](http://stat.bob.dbc.dk/bibliotekdk_grafisk_statistik.htm)



## Ærinde

Userneeds undersøgelse viser noget om brugernes ærinde og besøgsfrekvens:

52% bruger bibliotek.dk til private formål

37% til studieformål

11% til erhvervsmæssige formål

## Hvor tit?

5% bruger bibliotek.dk dagligt – 40% bruger det ugentligt. Samtidig er 13% på bibliotek.dk for første gang. At disse tal kan hænge sammen, skyldes den stærkt voksende brug af bibliotek.dk.

De 40% svarer ret præcist til resultatet fra *844 fjernlånsbrugere* – her siger 39% at de bruger bibliotek.dk ugentligt.

Top of the Web-undersøgelserne spørger også om besøgsfrekvens (dog pr. år). I 2004 svarede 82% at de havde besøgt bibliotek.dk mere end 6 gange på et år.

TNS Metrix giver mulighed for også at se om de samme brugere besøger bibliotek.dk mere end én gang om dagen/ugen/måned (det defineres som et nyt besøg, hvis brugeren er inaktiv i mere end 30 minutter):

Omkring 15% af brugerne besøger bibliotek.dk mere end én gang daglig.

Omkring 20% af brugerne besøger bibliotek.dk mere end én gang om ugen.

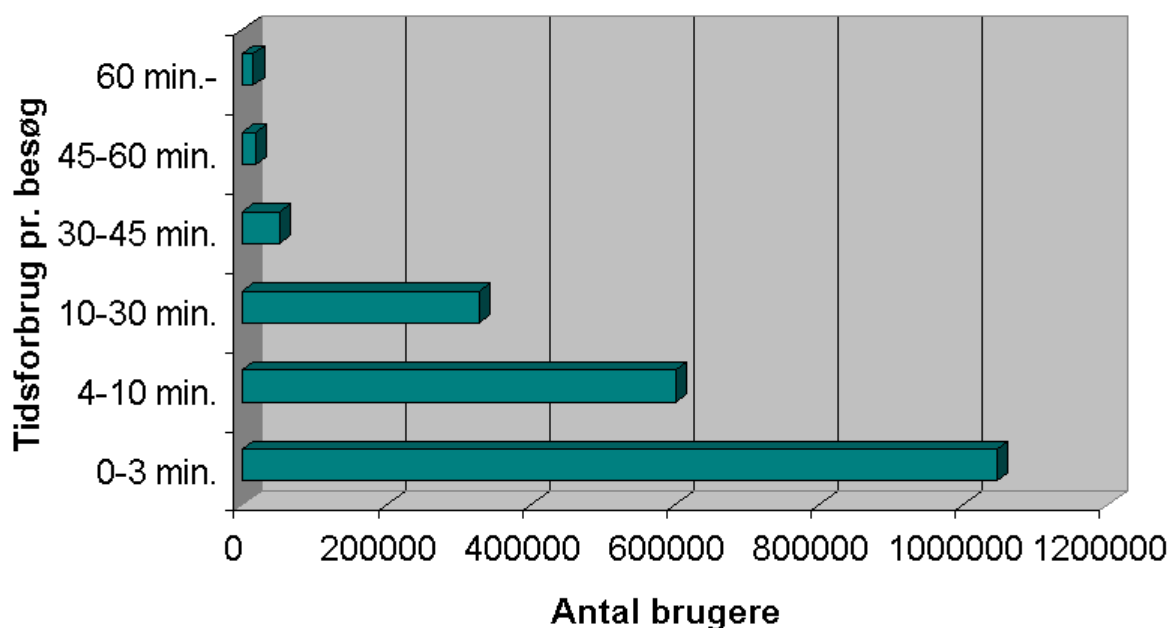
Omkring 25% af brugerne besøger bibliotek.dk mere end én gang om måneden.

Disse tal svarer ikke til brugerundersøgelsens tal – hvis 40% kommer mindst en gang om ugen, skulle det sidste tal være højere. Det kan dels skyldes at en brugerundersøgelse og en statistik naturligvis er to forskellige ting. Dels at mange bruger bibliotek.dk både fra hjemme-pc (evt. flere) og fra arbejde eller studiested, og disse besøg vil TNS Metrix ikke kunne se er fra samme bruger.

### Hvor lang tid?

TNS Metrix giver også tal for besøglængden. Nedenstående statistik viser en kumulering i tidsintervaller. Enkeltsidevisninger, hvor besøget kun består af visning af en eneste vsside, er fjernet fra denne statistik (der er formentlig typisk tale om besøg via et link fra andre websider eller fra en søgemaskine).

### Brugernes tidsforbrug pr. besøg

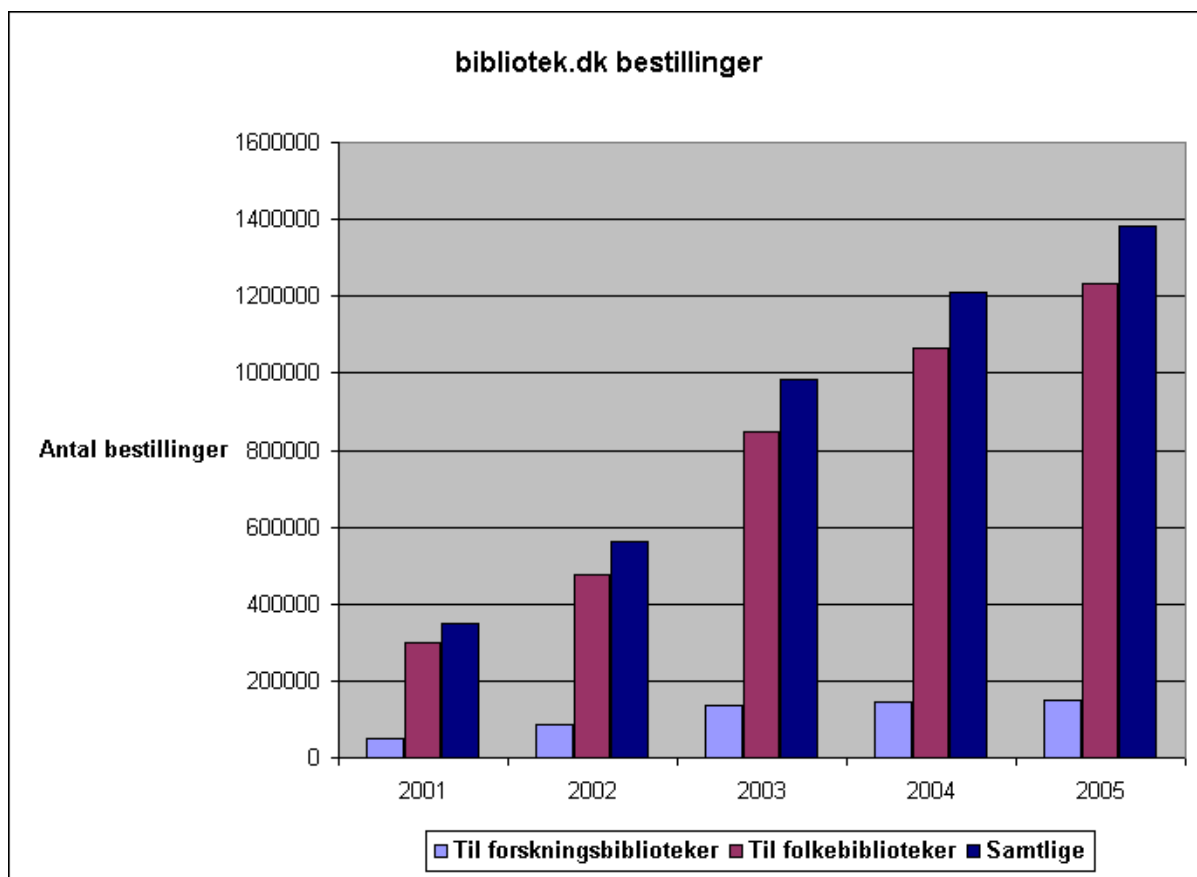


Statistikken viser at det mest almindelige brugsmønster er et kort besøg på op til 10 minutter.



## Bestillinger

Antal bestillinger følger naturligvis nogenlunde årsmønstret fra antal brugere. Antal bestillinger til hvert bibliotek og samlet opgøres månedsvis.



Folkebibliotekerne har i hele bibliotek.dk's levetid modtaget langt de fleste bestillinger. Belastningen på forskningsbibliotekerne kommer i højere grad indirekte via bestillinger fra folkebibliotekerne, når bibliotek.dk-bestillingerne skal videreekspederes. Interurbanlånene kan ses i DanBib-statistikken: <http://stat.bob.dbc.dk/>

Der er meget store variationer i hvor mange bestillinger det enkelte bibliotek modtager. Det har ikke kun noget med størrelse, bogbestand og klientel at gøre, men også med hvilken tilgængelighed biblioteket har besluttet sig for i forhold til bibliotek.dk-brugere.

Bibliotekerne kan i et vist omfang selv beslutte hvilke typer bestillinger, brugeren kan afgive til dem via bibliotek.dk.

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

## Hvor kommer brugerne fra?

Går de selv direkte til bibliotek.dk eller henvises de fra andre sider?

Direkte til bibliotek.dk	45%
Fra Google	20%

(sker via Google-indeksering af (især) danske sider som har links til bibliotek.dk)

Hvis man kommer fra en søgemaskine, er det langt over 90% der kommer fra Google. Største anden søgemaskine i denne sammenhæng er eniro.dk med 2% (af dem der kommer ind via søgemaskine).

En stor gruppe brugere kommer fra danske bibliotekskataloger. Da disse har hver deres internetadresse (url), giver statistikken ikke et samlet tal. Her kan nævnes de største, som er folkebiblioteker:

Fra København	1.4%
Fra Ålborg	0.9%
Fra Frederiksberg	0.6%
Fra Fynbib	0.5%

### Fra biblioteker med Integra-bibliotekssystem

(disse kataloger har samme adresse, når de linker og kan derfor sammentælles)

	2.1%
Fra Litteratursiden.dk	1.3%

## Hvilke sider bruges?

Her er der ikke lavet nogen større undersøgelse efter ny brugergrænseflade er taget i brug i oktober 2005.

Vissider er af naturlige grunde den mest viste type side: alle søgeformer fører frem til en visside, mange brugere ser mere end én visside og linkme-søgninger fra eksterne sider peger også frem til en visside. Og bestilsiderne er de næstmest brugte.

En ganske foreløbig statistik (tal fra perioden 1.11.2005-6.1.2006) på fordeling på de forskellige søgesider siden åbning af den ny grænseflade, viser denne indbyrdes fordeling på søgeformer:

Almindelig søgning	49%
Musik	17%
Artikel	12%
Emneoversigt *	8%
Avanceret søgning *	8%
Noder*	3%
Kommandosøgning	2%
Netdokumenter*	1%

(fordeling i procent kun mellem de nævnte søgetyper og afrundet til hele tal)

Eksempler på andre funktioner som TNS Metrix (eller DBCs interne logning) kan give oplysninger om: Sidevisninger på nedenstående funktioner er sat i forhold til hinanden for at man kan få et indtryk af brugen forholdsmæssigt, selvom de enkelte funktioner jo ikke har en indbyrdes sammenhæng (tal fra perioden 1.11.2005-9.1.2006):

Mit bibliotek.dk	42%
Slå op i register	23%
Find titler der ligner	8%
Hjælp (+ "Kontakt", "Om.." m.v.)	8%
Søgehistorie*	8%
Køb	5%
Link til lånerstatus	4%
Klik på link til Biblioteksvagt*	3%

\* Nye funktioner fra oktober 2005.

Disse tal viser blandt andet:

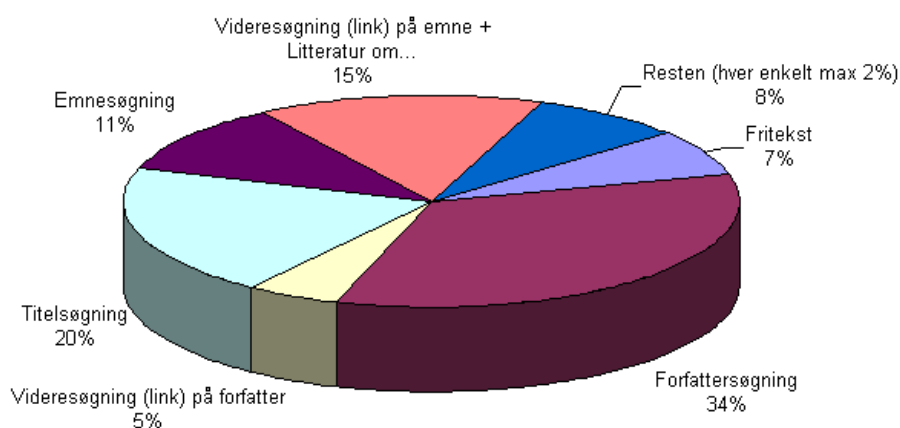
Nye funktioner og søgeformer tages straks i brug. Undersøgelsen skal naturligvis gentages, så den kan renses for den brug der måske kan være af typen "jeg skal lige se hvad de nu har fundet på" i de første måneder efter ny brugergrænseflade.

Slå op i register bruges markant mere nu hvor den er integreret på søgesiden end da det var en søgeside for sig selv, men det skal også tjekkes om denne brug holder efter at nyhedens interesse er overstået. Dialogbaserede brugerundersøgelser har tidligere vist, at folk ikke fandt frem til Slå op i register, da den var på særskilt søgeside, men at de i øvrigt syntes at den så nyttig ud.

### Hvordan søges der på den enkelte søgeside?

I december 2004-januar 2005 blev der lavet nogle logfilanalyser som forarbejde til den nye brugergrænseflade (i drift fra oktober 2005). For at se hvordan brugernes søgninger fordelte sig på den almindelige søgeside, for at se om de "præfabrikerede søgninger" (Litteratur om forfatteren, Find titler der ligner, links i posterne) blev brugt, og endelig for at få et indtryk af hvordan søgeudtrykkene udformes og hvad der søges på.

Hovedresultatet så således ud:



■ Fritekst	■ Forfattersøgning	□ Videresøgning (link) på forfatter
■ Titelsøgning	■ Emnesøgning	■ Videresøgning (link) på emne + Litteratur om...
■ Resten (hver enkelt max 2%)		

Det ses at brugerne faktisk er modtagelige for den "overtalelse" der ligger i tilretning af en brugergrænseflade: de søgemetoder, der giver størst chance for et brugbart resultat, bruges meget. Det gælder søgning på forfatter og titel – og det gælder videresøgningsmulighederne. Mens fritekst – til trods for at det umiddelbart er det letteste – kun trækker 7% af alle søgninger.

Dette har animeret til at gå videre ad samme vej, fx med Emneoversigt.

### Hvornår og hvor ofte får brugerne 0 hit?

Der er i 2002 lavet en omfattende 0-hit logfilanalyse af Anders-Henrik Petersen i forbindelse med et uddannelsesforløb på Danmarks Biblioteksskole. Undersøgelsen er ikke publiceret, men her er et par af de vigtigste konklusioner:

### "6.2 Konklusion vedr. tilretninger i brugergrænseflade

Ud fra de "semantiske typefej" .... bør følgende elementer i brugergrænsefladen overvejes:

- opdelingen i "enkel" og "avanceret" søgeskærm (herunder enkel søgeskærms indbyggede afgrænsning til "ikke artikler")
- den fremtrædende placering af "Emne"-feltet
- afskæring af lange titler af uden trunkering
- løsning af "specialtegnproblemer" og evt. indførsel af "stopord", se bort fra indtastede specialtegn (fx kolon) og "og"

.....

- bibliotek.dk er funktionsmæssigt *ikke* en katastrofe
- den kan forbedres med ændringer i brugergrænseflade og matchteknik
- ændringer i matchteknik bør kombineres med en evaluering af nyt system sammenholdt med det eksisterende

men disse ændringer må *ikke* ødelægge systemet for de brugere, der godt kan anvende bibliotek.dk "explorativt" "

Flere af disse overvejelser blev inddraget i udviklingen af brugergrænsefladen i 2002-2003.

## **Hvad synes brugerne om bibliotek.dk?**

### **Generel vurdering**

Både Userneeds undersøgelse og Top of the web har spurgt til den generelle tilfredshed:

Userneeds (oktober 2004)

Hvad er din samlede vurdering?

Meget god 20%

God 73%

Dårlig 6%

Meget dårlig 1%

Top of the web (maj-juni 2004)

På en skala fra 1-6 hvad er din samlede vurdering?

1 Meget god 38%

2 47%

3 12%

4 2%

5 ½%

6 Meget dårlig ½%

Statsbibliotekets fjernlånsundersøgelse (foråret 2003)

Meget tilfreds 65%

Tilfreds 28%

Hverken eller 3%

Utilfreds 0%

Meget utilfreds 1%

Her nævnes nogle få mere specifikke resultater fra undersøgelserne:

Undersøgelserne viser meget stor tilfredshed med sproget:

Userneeds

Letforståeligt sprog?

Meget enig 29%

Enig 68%

Uenig 3%

Top of the web

– er sproget klart og let at forstå?

Ja 94%

Nej 3%

Ved ikke 3%

Undersøgelserne viser også tilfredshed med svartiderne – 85% er tilfredse med svartiderne.

På ét punkt er der ret stor forskel på svarene:

Userneeds – bibliotek.dk har alt det indhold som jeg har brug for

14% er uenige

Top of the web – fandt du hvad du ledte efter?

6% siger Nej

Her er den danske undersøgelse nok tættest på sandheden.

### **Mails fra slutbrugere**

Udover input fra brugerundersøgelser og brugertests får DBC ca. 800-1000 mails fra slutbrugere om året. De kategoriseres i disse typer:

- Henvendelser fra fagfolk og biblioteker (som af en eller anden grund bruger slutbrugermailhenvendelse)
- Forfatterhenvendelser (fx om datafejl)
- Henvendelser som egentlig skulle til det lokale bibliotek
- Fejl
- Hjælp til konkrete situationer
- Udviklingsønsker

Der kommer også mails med udtryk for generel tilfredshed.

Der er flest i kategorien Hjælp, men enkelte udviklingsønsker kommer ind ad denne vej ligesom de kan forstærke/formindske indtryk fra brugerundersøgelser eller brugertests.

### ***Hvad er der ikke pt. data om?***

Det område vi ved mindst om er ikke-brugerne. Bruger de slet ikke biblioteker? Kender de ikke til bibliotek.dk? Har de opgivet bibliotek.dk fordi den "ikke duede" - og i så fald hvad var det der drillede: indhold, funktionalitet, fremskaffelseshastighed eller?

Hvem bruger bibliotek.dk ud af den samlede befolkning? Vi har tal om dem som faktisk bruger bibliotek.dk (og som svarer på brugerundersøgelser over nettet), og vi har en enkelt undersøgelse om de studerendes brug af bibliotek.dk, men vi har ikke et billede af den samlede befolknings brug/ikke-brug.

## **Kilder**

Her beskrives kort de kilder der er brugt til dette notat.

### **TNS Metrix**

TNS Metrix 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 DBC har ikke udnyttet alle muligheder for statistik herfra. Det er den vigtigste kilde til den faktiske brug af systemet.

Udover hovedtallene som også publiceres på Gallup (unikke besøgende samt antal besøg), bruges det løbende til fx at tjekke brugerne på tekniske parametre som: browserversioner, styresystemer, skærmopløsning, hvor kommer folk fra, java- og cookieunderstøttelse o.l.

I forbindelse med udarbejdelse af ny brugergrænseflade er det brugt mere intensivt fx til at træffe beslutning angående skift af skærmopløsning og angående browsere. Fx tilpasses bibliotek.dk nu ikke mere til Netscape.

De tal der er nævnt i dette notat, er alle hentet ultimo december 2005 - primo januar 2006. Nogle kun som nyeste tal, andre fra ny brugergrænseflade blev åbnet – endelig nogle få fra marts-december 2005.

Offentliggjorte tal:

Løbende Gallupmålinger: <http://www.fdim.dk/?vis=ind>

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

### **Userneeds undersøgelse i 2004**

Userneeds er et lille analysebureau med speciale i netbrugerundersøgelser.

Undersøgelsen var en standardundersøgelse som poppede op på bibliotek.dk i perioden 4. oktober-18. oktober 2004. Hver bruger fik kun pop-up'en én gang. Godt 6000 besvarede undersøgelsen.

Vigtigste undersøgelseselement var demografiske data om brugerne, da der ikke fandtes sådanne data. Men undersøgelse afdækkede også brugernes vurdering af bibliotek.dk.

Fejlkilder:

- Det er uvist om dem der svarer, er repræsentative for dem der bruger bibliotek.dk. Netundersøgelser har en tendens til at der forholdsmæssigt er svar fra lidt flere unge og lidt flere storbyboere. Userneeds mener også at kvinder er lidt mere tilbøjelige til at svare på spørgeskemaer end mænd – om det opvejer at mænd bruger nettet lidt mere intensivt end kvinder er uvist.

Undersøgelsen er publiceret på Biblioteksstyrelsens hjemmeside:

<http://www.bs.dk/content.aspx?itemguid={DB69FFAE-12B1-4D43-9026-C9E3A1A381F1}>

## **DBC's statistik**

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

I relation til dette notat er følgende statistikker på ovenstående side relevante:

Trafik – under denne overskrift gengives Gallup-målingerne 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 FDIMs (Foreningen af Danske InternetMedier) publicering af Gallup-tallene.

Desuden link til grafer der viser antal indloggede bruger og antal søgninger fra bibliotek.dk's åbning og frem.

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 er brugt i forbindelse med ny brugergrænseflade 2005 til adskillige undersøgelser af enkeltfunktioner som fx: emnehierarkiet, værkvisningen, avanceret søgning og kommandosøgning samt til emner som fx terminologi på sitet. Det er endnu ikke brugt til en generel undersøgelse af fx hvem der bruger sitet. Der er mulighed for alle typer af spørgsmål i værktøjet – begrænsningerne skyldes netundersøgelse som sådan: mange emner er svære at spørge entydigt om og få brugbare og valide 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).

I 2004 blev lavet en generel dialogbaseret brugerundersøgelse som forberedelse til den ny brugergrænseflade. I 2005 blev lavet en undersøgelse af bestilforløbet dels hos slutbrugere dels hos biblioteker. Og der blev lavet en del dialogbaserede tests af den ny brugergrænseflade inden åbning.

Testerne til begge typer undersøgelser rekrutteres typisk via bibliotek.dk's mailingliste (knap 9000 brugere) samt annoncering på bibliotek.dk.

### **Fejlkilder:**

- når mailinglisten 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.

Der er i forbindelse med et uddannelsesforløb på Biblioteksskolen lavet en stor 0-hit-analyse i 2002, som er blevet brugt til en række forbedringsforslag for at hjælpe brugeren der laver 0-hit-søgninger.

Der er lavet en mindre analyse i 2004-2005 for at undersøge søgeformer – især med henblik på at se om "præparerede søgeformer" som søgebokse og links til emnesøgning af forskellig slags blev brugt.

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

Der er ikke lavet nogen systematiske logfilanalyser i den nye brugergrænseflade.

## Top of the Web 2003 og 2004

Fra Top of the Web's homepage:

"**top of the web** is the name of the European Commission's benchmark study of the use and user satisfaction of public government on-line services. The purpose of the study is to enable the Member States, Norway, Iceland and Switzerland to compare performance, identify best practice and to promote remedial action."

Projektet har lavet undersøgelser i 2003 og 2004, men ser ud til at være gået i stå.

Bibliotek.dk har været med i undersøgelsen begge år på opfordring af projektet.

Spørgeskemaet til brugerne er udformet af projektet, og de undersøgte sites har ingen indflydelse på det. Besvarelse skete via nettet – brugeren fik et popup-vindue med link til undersøgelsen. DBC bestemte selv hvornår og hvor længe undersøgelsen var på sitet. Hver bruger fik kun pop-up'en én gang.

Da spørgeskemaet er generelt, kan visse spørgsmål være forvirrende eller uforståelige for dem der svarer. Fx skulle man i 2004 svare på hvor meget tid man har sparet ved at bruge servicen online i stedet for offline. Der findes ikke en service svarende til bibliotek.dk offline, så spørgsmålet giver ingen mening.

Begge år har spørgeskemaet bestået af en række spørgsmål med forskellige bundne svarmuligheder samt 1 åbent spørgsmål med mulighed for at komme med kritik og ønsker.

I bilag 1 gives en oversigt over hovedresultaterne fra den nyeste undersøgelse. Generelt har det åbne spørgsmål givet flest informationer. Både i 2003 og 2004 brugte ca. 400 brugere muligheden for at give ekstra kommentarer og forslag. Disse mange kommentarer er ikke med som bilag, da en stor del af dem foreslår funktioner, som nu i 2006 findes i bibliotek.dk.

Fejlkilder:

- De lidt skæve eller direkte uforståelige spørgsmål kan irritere brugere

- nogle brugere har måske ikke lyst til at deltage i EU-undersøgelser
- der kan på ingen måde tages højde for at dem der svarer er repræsentative for dem der bruger bibliotek.dk. Netundersøgelser har en tendens til at der forholdsmæssigt er svar fra lidt flere unge, lidt flere storbyboere og lidt flere mænd end sitets brugere

Top of the Web: <http://www.topoftheweb.net/en/index.htm>

### **Biblioteksstyrelsen**

I 2001 gennemførte Biblioteksstyrelsen en stor konsulentundersøgelse (udført af siticom group) af bibliotek.dk. Det er skønnet at denne undersøgelse er for gammel til at det er relevant at inddrage den i dette notat.

Der er lavet to andre undersøgelser helt eller delvist finansieret i Biblioteksstyrelsens regi, som inddrager bibliotek.dk:

*844 fjernlånsbrugere. Hovedrapport udarbejdet af Niels Ole Pors, delrapport udarbejdet af projektgruppe fra Frederiksberg Bibliotek m. fl. 2004.*

*Forlag: Københavns Kommunes Biblioteker, Kultur- og Fritidsforvaltningen*

<http://www.bs.dk/content.aspx?itemguid={4402F9F1-6B53-4466-B32A-FD83672E988A}>

Denne undersøgelses resultater viser at 81% af de undersøgte fjernlånsbrugere kender bibliotek.dk. Af dem, der har svaret på spørgsmålet, er det 88% angiver, at de kender bibliotek.dk.

Undersøgelsens hovedfokus er fjernlån og da undersøgelsen kun er besvaret af fjernlånsbrugere, kan tal fra den ikke bruges generelt om bibliotek.dk.

Brugerundersøgelser og henvendelser viser at bibliotek.dk også bruges som indgang til lokalkataloger, som "opslagsværk", som indgang til netversioner, som indgang til køb m.v.

*Pors, Niels Ole*

*Studerende, Google og biblioteker : en undersøgelse af 1694 studerendes brug af biblioteker*

*2005*

*Forlag: Biblioteksstyrelsen*

[http://www.bs.dk/publikationer/andre/studerende/pdf/Studerende\\_Google\\_og\\_biblioteker.pdf](http://www.bs.dk/publikationer/andre/studerende/pdf/Studerende_Google_og_biblioteker.pdf)

Undersøgelsens hovedfokus er de studerendes biblioteksbenyttelse, men bibliotek.dk indgår.

Knap 1700 studerende besvarede undersøgelsen – svarprocent på 35%. Ikke alle typer studerende indgår: "Stikprøven medtager altså ikke de studerende, der falder udenfor SU-systemet. Det vil typisk være studerende, der har brugt alle deres SU-midler, Masterstuderende der læser på uddannelser, der retter sig mod erhvervsaktive. Mange udenlandske studerende på udvekslingsordninger falder ligeledes uden for stikprøven. Det samme gør ph.d.-studerende, idet disse ikke indgår i SU-systemet længere." (side 110). Åbent Universitetsstuderende er heller ikke SU-modtagere.

## **Statsbiblioteket**

Statsbiblioteket lavede i 2003 en undersøgelse af interurbanlånet, hvor der også blev stillet spørgsmål om bibliotek.dk. Der var 140 respondenter i undersøgelsen.

Undersøgelsen er omtalt i Statsbibliotekets Årsberetning for 2003

[http://www.statsbiblioteket.dk/publ/oc/ocnyt\\_maj04.pdf](http://www.statsbiblioteket.dk/publ/oc/ocnyt_maj04.pdf) , men er ikke i skrivende stund til at finde på [www.statsbiblioteket.dk](http://www.statsbiblioteket.dk). Der er derfor anvendt et printoutput fra undersøgelsen.

## Bilag 1 Top of the Web

### Resultater fra 2003 (1. tal) og maj/juni 2004 (2. tal)

Was it easy to find your way to this website?

Yes	97.24%	96.72%
No	2.01%	2.19%
Don't know	0.74%	1.09%

Did you find what you were looking for?

Yes	87.67%	91.19%
No	11.05%	6.24%
Don't know	1.28%	2.57%

Is it easy to use the service?

Yes	92.11%	92.45%
No	6.18%	5.62%
Don't know	1.71%	1.93%

Are you satisfied with the speed by which the pages appear on the screen?

Yes	87.43%	85.40%
No	9.48%	10.93%
Don't know	3.09%	3.67%

Is the language clear and easy to understand?

Yes	93.25%	93.91%
No	3.97%	3.32%
Don't know	2.79%	2.77%

Do you gain one or more of the following advantages by using this service on the Internet?

Please check off all boxes necessary.

save time	90.23%	90.71%
save money	26.21%	28.43%
gain flexibility (e.g. you can carry out the process anytime)	89.26%	87.40%
get a faster service / reply	53.81%	53.27%
receive more and better information	45.54%	44.16%
receive better help and assurance that the form has been filled in correctly	19.66%	19.87%
get a feeling of being in control of the process	52.63%	55.29%
gain no advantages	1.07%	1.93%

Would you recommend this service to friends and colleagues?

Yes	93.96%	95.14%
No	1.48%	0.91%
Don't know	4.56%	3.95%

On a scale from 1 to 6, how would you evaluate the service altogether?

1 Very good	42.26%	37.58%
2	39.70%	47.02%
3	8.43%	11.92%
4	3.42%	1.92%
5	4.38%	0.46%
6 Very bad	1.49%	0.37%
Don't know	0.32%	0.73%

How many times have you used this service during the past year?

0-1 times	7.14%	2.87%
2-5 times	13.53%	14.70%
6 or more times	79.34%	82.44%

**How many minutes have you saved by using the service on-line compared to off-line?**

0 minutes	4.40%
10 minutes	6.97%
30 minutes	16.42%
60 minutes	20.28%
120 minutes	15.45%
240 minutes	36.48%