

Brugerundersøgelse af bibliotek.dk

- med forslag til opfølgning

The screenshot shows the Bibliotek.dk website interface. At the top, there is a navigation bar with the logo 'BIBLIOTEKDK' and links for 'Spørg Biblioteksvagten', 'Log ind', and 'Menu'. Below this is a search bar with a dropdown menu for 'Alle materialer' (containing 'Bøger', 'Artikler', 'Film', 'E-materiale', 'Spil', 'Musik', 'Noder') and a search input field with a 'Søg' button. A search filter dropdown is set to 'Udgivelsesår - nyeste først'. A small cartoon character is visible next to the search bar.

Below the search bar, there is a section titled 'Nye materialer i bibliotekerne. Se flere forslag i listen >' with a dropdown for 'Nye bøger - faglitteratur'. A carousel of book covers is displayed, including:

- En sejlbad for vindstille** by Kristian Himmelstrup
- Sensitive børn**
- Finansudvalget - bag lukkede døre** by Henrik Jensen (f. 1954)
- Ressourcefokuseret vejledning** by Marianne Tolstrup (f. 1961-09-11)
- Giftige planter** by Per Mølgaard
- Fra 5:2 til 6:1** by Jon Hansson

Below the carousel is a section titled 'Emneoversigt - klik dig frem ?' with a search input field and a 'Søg' button. The overview is organized into a grid of subject categories:

- Menneske og samfund**: familien velfærd ældre børn ...
- Sundhed og sygdom**: Medicin Motion Livsstil Arbejdsmiljø ...
- Hjem og fritid**: Hus&have Sport Hobby Mad&drikke ...
- Pædagogik, psykologi, undervisning og uddannelse**: Skole Studier Daginstitutioner Unge ...
- Samfundet, økonomi og politik**: Lov&ret EU Kommuner Polit Miljø ...
- Lande: Historie, rejser og sprog**: Geografi Ordbøger Opdagelsesrejser ...
- IT, medier og kommunikation**: Internet Computer Telefon Formidling ...
- Erhvervsliv og brancher**: Industri Business Virksomheder ...
- Forskning, natur og teknik**: Klima Universet Trafik Energi Dyr ...
- Filosofi og religion**: Etik Myter Livsanskuelse ...
- Litteratur, arkitektur, kunst, film, tv, teater og musik**: Litteratur Film Musik TV Design ...
- Skønlitteratur og biografier**: Romaner Krimi Humor Erindringer ...

December 2014
DBC

Brugerundersøgelse 2014

Indledning.....	3
Kort resumé af undersøgelsen 2014	3
Metode – antal besvarelser - fejlkilder	4
Forslag til forbedringer	5
Resultater fra 2014-undersøgelsen	6
Hvem er brugerne?	6
Indtryk af nogle brugere	6
Hvor meget og hvordan bruges bibliotek.dk?	7
Besøg	7
Ærinde	7
Hyppighed.....	8
Dags- og ugebesøgsmønster	8
Hvad bruges bibliotek.dk til?	10
Hvad er den konkrete årsag til det aktuelle besøg på bibliotek.dk?	11
Hvilke materialer søges der efter?	12
Bruges bibliotek.dk som start eller kun til materialer fra andre biblioteker?	13
Hvilke søgesider?.....	13
Gemte personlige oplysninger	14
Favoritbiblioteker	14
Særlige funktioner: Ratings, Andre der har lånt, link til Infomedia m.m.	15
Facebook	16
Hvad synes brugerne om bibliotek.dk?.....	16
Forbedringsønsker og kritikpunkter til bibliotek.dk	17
Hvad synes du er irriterende eller mangler ved bibliotek.dk?	17
Facetter.....	17
Stavehjælp	17
Søgning og rankering	18
Login	18
Gammel versus ny bibliotek.dk.....	18
Bestilling.....	19
Materialer der ikke kan lånes.....	19
Visning af søgeresultater	19
Tilfredshed med bibliotekerne og bibliotek.dk	20
Søgning.....	20
Biblioteksvagten	21
Inspiration	21
Manglende kendskab til bibliotek.dk	21
Kommentarer til lokale biblioteker eller andre sites.....	21
Oplysninger fra Webtrends webstatistik: styresystem, browser m.m.	22

Indledning

Hvad ved vi om bibliotek.dk's brugere, deres tilfredshed, deres anvendelse og deres ønsker til produktet? Den årlige generelle brugerundersøgelse på bibliotek.dk giver vigtige input til udvikling.

Hermed publiceres et kort resumé af de vigtigste resultater fra 2014-undersøgelsen. Undersøgelsen er gennemført i november 2014.

I dette notat beskrives de vigtigste resultater, og [forslag til at imødekomme nogle af ønskerne markeres med denne farve.](#)

Selve brugerundersøgelsens resultater suppleres med tal fra Webtrends som måler en række data som fx brugernes udstyr, besøgsfrekvens og -tidspunkt m.v.

Kort resumé af undersøgelsen 2014

Vi har ikke i 2012 og 2013 lavet denne generelle brugerundersøgelse fordi der var to versioner af bibliotek.dk i drift i disse år. Old.bibliotek.dk er stadig i drift ultimo 2014, men kun ganske få bruger den. Den lukkes i december 2014.

Antal besvarelser på denne type undersøgelser er stadig faldende. Formentlig først og fremmest fordi alle netbrugere løbende udsættes for et meget stort antal brugerundersøgelser.

Undersøgelsen viser på de fleste punkter ikke store ændringer siden sidste generelle undersøgelse i 2011.

Brugernes **tilfredshed** med produktet er fortsat stor – om end mindre end i tidligere undersøgelser. Vi ved fra henvendelser til DBC at der er mange som er meget kede af at slippe den gamle version af bibliotek.dk

Ud af fem mulige kategorier vælger 80% (2011 89%) "Meget god" eller "God" som deres svar ang. den samlede vurdering af bibliotek.dk.

4,27% (2011: 1,33%) synes bibliotek.dk er Dårlig eller Meget dårlig.

Aldersspredningen hos brugere der har svaret på undersøgelsen er stor. Især brugere mellem 50 og 69 er overrepræsenterede, mens børn og unge er underrepræsenterede i forhold til landsgennemsnittet. Andelen af besvarelser fra brugere fra 70 og opefter svarer til landsgennemsnittet.

Hovedstaden er stærkt overrepræsenteret i forhold til resten af landet, mens kønsfordelingen er næsten lige og dermed svarer til befolkningens sammensætning (som pt er 49,62% mænd og 50,38% kvinder).

Den markante afvigelse fra landsgennemsnittet gør at det er begrænset hvilke konklusioner der kan drages af det statistiske materiale. Brugernes kommentarer er derimod som altid nyttige.

Den centrale funktion for brugerne er at søge poster frem og bestille materialerne. Bøger, artikler, film og musik er det der søges mest efter.

Hvor mange brugere har bibliotek.dk?

I løbet af 2014 (til og med uge 47) har bibliotek.dk i alt haft 2,67 mio. besøg.

Tallet er dog behæftet med nogen usikkerhed, da der både er skiftet platform og version af statistikprogram.

Andelen af storforbrugere er ifølge undersøgelsen steget: godt 51% besøger bibliotek.dk mindst en gang om ugen.

Brugernes udstyr er stadig Windows-domineret, men i mindre grad end tidligere og der sker meget hurtigt ændringer: 68% bruger Windows' styresystemer (et fald fra 97% på syv år). Mac ligger hos bibliotek.dk-brugere på 28%. Android: 1,3%. (Tal fra 4. kvartal 2014)

36% bruger Chrome, 30% bruger Internet Explorer, 21% bruger Safari, Mozilla Firefox bruges af 13%. Diverse mindre browsere ses også i statistikken fx Android og Opera.

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 de har også i et vist omfang blik for at bibliotek.dk er udtryk for mange forskellige institutioners samlede tilbud og service, og at alt derfor ikke fungerer ideelt i enhver situation. En del af de aktive brugere er ikke tilfredse når noget bliver lavet om!

Metode – antal besvarelser - fejlkilder

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

Brugerundersøgelsen var åben for besvarelse i perioden 7.-30. november 2014, og blev annonceret via forsiden af bibliotek.dk, nyhedsmail samt blogpost. Publiceringsperioden har været lidt kortere end tidligere år hvilket også kan være en af årsagerne til det mindre antal besvarelser.

I alt har 738 personer besvaret mindst ét spørgsmål; 633 har besvaret alle spørgsmål, og der er flere hundrede kommentarer på de ni spørgsmål med mulighed for kommentarer. For otte år siden fik vi 5000 svar på 14 dage. Antallet af netundersøgelser er steget voldsomt de seneste år. Mange brugere er formentlig trætte af undersøgelser, og klikker dem væk. Sammenligner man dette års tal med tidligere år, kunne det se ud som om at tendensen til at de ældre (fra 50 og opefter) i højere grad end de yngre tager sig tid til at besvare undersøgelsen er yderligere forstærket. Vi vil fremover udvide brugen af bibliotek.dk's brugerpanel og andre former for brugerinddragelse.

Besvarelserne og de mange kommentarer giver dog både kvantitativt og kvalitativt mange gode input til den fortsatte udvikling.

Fejlkilder:

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

Undersøgelsen er udført og bearbejdet af Marianne Dybkjær og Kirsten Larsen, DBC.

Forslag til forbedringer

Undervejs i gennemgangen af resultater omtales forslag til udvikling, information eller andet som kan imødekomme ønsker, problemer eller mangel på forståelse eller brug. Disse bemærkninger er markeret med **grønt**.

Citater fra brugerne

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

Resultater fra 2014-undersøgelsen

Hvem er brugerne?

Det samlede antal besvarelser er 658. Det betyder at der ikke er nok besvarelser til at drage statistiske konklusioner hvor man sammenligner med hele befolkningen.

Den korte version er som noteret i resuméet:

Aldersspredningen hos brugere der har svaret på undersøgelsen er stor. Især brugere mellem 50 og 69 er overrepræsenterede, mens børn og unge er underrepræsenterede i forhold til landsgennemsnittet. Andelen af besvarelser fra brugere fra 70 og opefter svarer til landsgennemsnittet.

Hovedstaden er stærkt overrepræsenteret i forhold til resten af landet, mens kønsfordelingen er næsten lige og dermed svarer til befolkningens sammensætning (som pt er 49,62% mænd og 50,38% kvinder).

Næsten 40% af besvarelserne kommer fra brugere uden arbejde samt pensionister.

Indtryk af nogle brugere

Brugerne af bibliotek.dk kommer med mange kommentarer i brugerundersøgelsen. Her et par klip fra brugernes kommentarer om "det bedste ved bibliotek.dk". Det giver lidt indtryk af hvor forskellige brugerne er:

...en vigtig og glædelig funktion er den værdifulde hjemtagelsesproces, der hersker over hele landet. Flot med denne service: "Bestil - og du har cd'en eller partuturet i hånden et par dage senere"!

... man kan søge på lydbånd fra alle biblioteker og ikke kun lige hvad de har i den lokale kommune. Det er en meget vigtig funktion hvis man er ordblind. Den er blevet meget mere ordblindvendelig efter den selv begynder at komme med forslag når man begynder at skrive. Så behøver man ikke at selv kunne stave forfatter og materialet korrekt.

Jeg er meget begejstret for Bibliotek DK. En uundværlig faktor i et studieliv på SU. Giver mig mulighed for at orientere mig meget bredere i mit studie. Fantastisk brugbart i søgeprocesser i forhold til opgaver.

Jeg er forfatter og bruger derfor også Bibliotek.dk til at se hvor i landet der er størst efterspørgsel på mine bøger. Den viden kan jeg nemlig ikke få fra mit forlag eller i forbindelse med bibliotekspengene, hvor der nok står antal bøger, men ikke om der er geografiske forskelle. Det giver god viden i forhold til at komme ud og holde foredrag eller tale med læserne.

Hvor meget og hvordan bruges bibliotek.dk?

Besøg

Besøgstal for bibliotek.dk i 2014 (til og med uge 50) er godt 3 millioner besøg (incl. besøg på mobilversion).

Hvor mange brugere har bibliotek.dk?

I løbet af 2014 (til og med uge 50) har bibliotek.dk i alt haft knap 2 millioner besøgende. Med de forbehold der skal tages for hvordan et webanalyseredskab kan identificere om en bruger er den samme eller en ny bruger (én bruger kan bruge flere forskellige computere, andre brugere kan dele én computer) kan nok konkluderes at der er omkring 1 million brugere på bibliotek.dk.

Besøg fra udlandet udgør 6% af besøgene med 1 procentpoint fra hver af landene: USA, Tyskland, Sverige og Norge.

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	2014
Private formål	67%
I forbindelse med skole eller uddannelse	17%
I forbindelse med arbejde	16%

Aldersfordelingen blandt dem der har svaret på undersøgelsen påvirker også denne statistik så de private formål er dominerende.

Hyppighed

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

Hyppighed	2011	2014
Næsten dagligt	12%	15%
Ugentligt	39%	42%
Mindst én gang om måneden	38%	33%
Sjældnere	10%	10%

Gruppen af "storforbrugere" - brugere der bruger bibliotek.dk mindst en gang om ugen - ligger på 57% og er stadig stigende, men sjældne brugere er naturligvis underrepræsenteret i en netundersøgelse der har været tilgængelig i knap en måned.

Dags- og ugebesøgsmønster

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

Ugebesøgsmønster for besøg i 2014 – september-november:

Day of Week (7)	Active Visits
1 Mon	155,175
2 Tue	146,851
3 Wed	136,724
4 Thu	129,215
5 Fri	109,979
6 Sun	97,500
7 Sat	78,672

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

Dagsbesøgsmønster for besøg september-november 2014

Browsing Hour (24)	Visits
1 11:00	79,419
2 10:00	77,621
3 13:00	77,372
4 12:00	73,504
5 14:00	70,989
6 09:00	61,960
7 15:00	60,932
8 16:00	54,193
9 17:00	48,071
10 20:00	46,406
11 21:00	46,101
12 19:00	43,942
13 18:00	39,781
14 08:00	39,302
15 22:00	37,037
16 23:00	22,685
17 07:00	12,480
18 00:00	11,436
19 01:00	5,538
20 06:00	5,175
21 02:00	3,091
22 03:00	2,757
23 05:00	2,074
24 04:00	1,572

Mønstret er som tidligere med dagtimerne fra 9-16 som de travleste og så falder det i perioden 16-19.

Om aftenen er der en del brugere fra kl. 18-23.

Hvad bruges bibliotek.dk til?

Søgning og bestilling er de centrale funktioner, men at få inspiration, tjekke lånerstatus eller finde materialer på nettet er også meget brugt:

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

1. Ofte	80%
2. Af og til	15%
3. Sjældent	3%
4. Aldrig	2%

At få ideer og inspiration til læsning, lytning
etc.

1. Ofte	16%
2. Af og til	30%
3. Sjældent	29%
4. Aldrig	25%

At finde materialer på nettet fx e-bøger, film
på nettet eller artikler fra Infomedia

1. Ofte	13%
2. Af og til	25%
3. Sjældent	30%
4. Aldrig	33%

At tjekke lånerstatus

1. Ofte	19%
2. Af og til	26%
3. Sjældent	16%
4. Aldrig	38%

I forhold til 2011 er den eneste større ændring at langt flere bruger bibliotek.dk til at tjekke lånerstatus.

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

Vi har spurgt brugerne om hvad der fik dem til at besøge bibliotek.dk den dag de svarede på undersøgelsen. Her er de hyppigste årsager – lånerstatus er steget i forhold til 2011 :

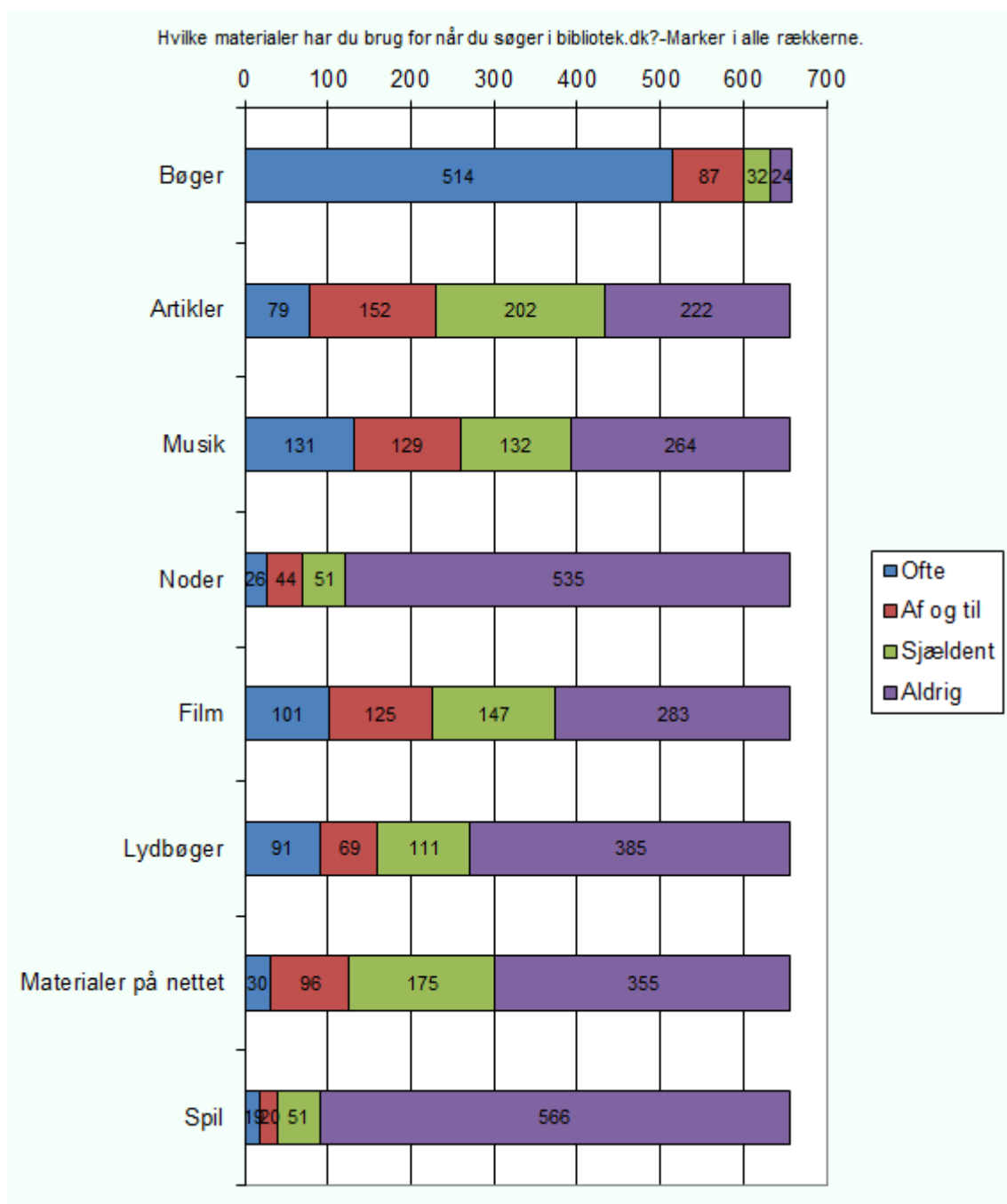
Hvad fik dig til at besøge bibliotek.dk i dag?	
Jeg har hørt eller læst om et bestemt materiale jeg vil finde/bestille	59%
Link fra et biblioteks hjemmeside eller katalog	3%
Skulle tjekke lånerstatus	11%
Fik mail eller blogpost om undersøgelsen	10%
Link fra Google	1%
Link fra andre steder	1%
Hørt om bibliotek.dk fra andre	2%
Andre årsager	12%

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

Direkte opslag på bibliotek.dk	54%
Google - diverse udgaver og linktyper	25%

De fleste brugere kalder altså selv bibliotek.dk, og 25% kommer fra Google. Resten fordeler sig på et væld af bibliotekssider og –kataloger og meget andet. Fx 1% fra Filmstriben.

Hvilke materialer søges der efter?



Hovedresultatet er stadig at bøger, artikler, musik og film er kerneprodukterne; flertallet af brugerne søger på et eller andet tidspunkt efter disse materialer. Noder og spil er noget som et mindretal bruger bibliotek.dk til at finde.

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

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

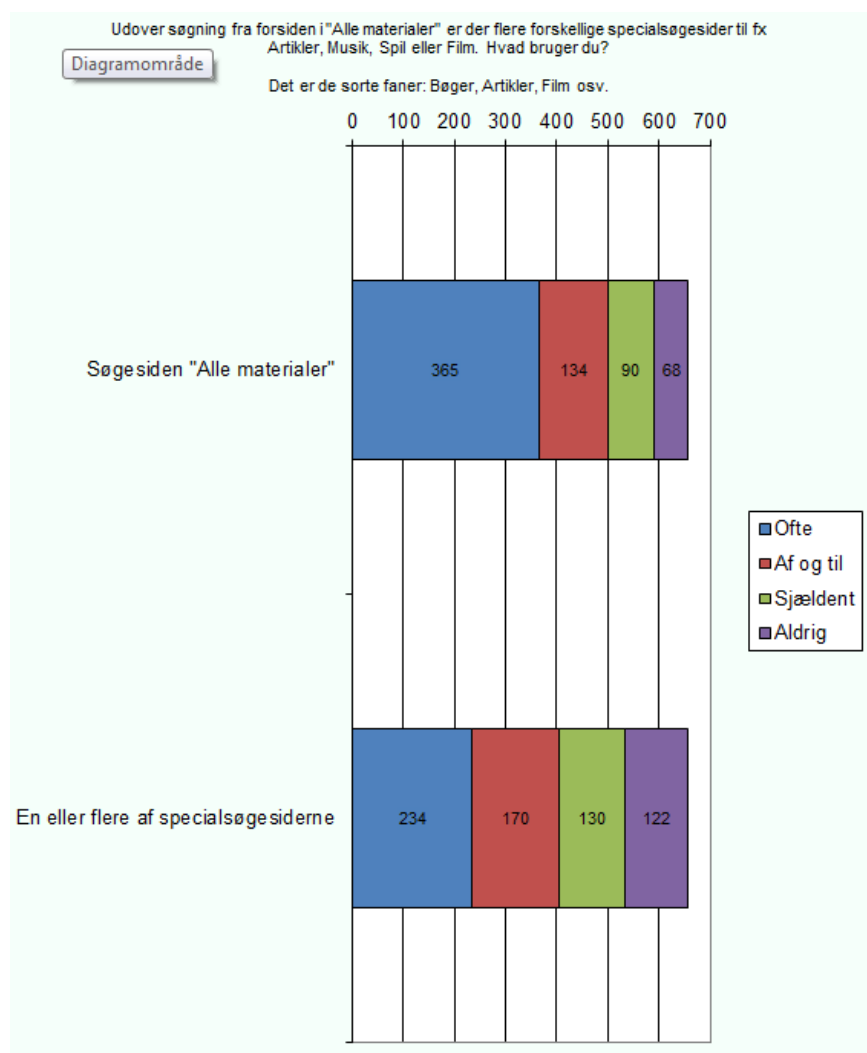
I dag er billedet blandt bibliotek.dk-brugere sådan:

Hvordan bruger du bibliotek.dk?	Sum	Percent
1. Jeg bruger oftest bibliotek.dk når mit eget bibliotek ikke har det materiale jeg ønsker	254	38,66%
2. Jeg starter som regel i bibliotek.dk	362	55,10%
3. Ingen af ovenstående muligheder passer til mig	41	6,24%
Total	657	100,00%

Mere end halvdelen af de brugere der har svaret på brugerundersøgelsen går altså direkte i bibliotek.dk. Formentlig fordi de har erfaret at de kan reservere i den lokale katalog ved bestilling i bibliotek.dk uden at skulle skifte katalog.

Hvilke søgesider?

Vi har spurgt brugerne om de bruger de særlige søgesider til én type materialer:



Det fremgår at mere end 80% bruger specialsøgesiderne, og omkring 90% bruger den generelle søgeside "Alle materialer". Konklusion: brugerne kan se formålet med at bruge en side der hjælper med den type søgning de er i gang med – men det er ikke den samme side hver gang.

Gemte personlige oplysninger

Vi har spurgt meget eksplicit:

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

Andelen der bruger denne funktion er steget fra 56% i 2006 til 65% i 2008, 63% i 2009, 68% i 2010 til 69% i 2011, **til 74% i 2014.**

Pr. 1.12.2014 har godt 217.000 brugere lavet et bibliotek.dk-login, knap 32.000 har koblet det sammen med NemID og godt 5000 med WAYF (Where are you from - Single Sign-On-system på uddannelsessteder).

Favoritbiblioteker

Andelen af brugere som bruger Favoritbiblioteker til at se om disse har materialet og om det er hjemme er på **55%**. 9% ved ikke om de bruger den.

Selvom brugerne har gemt flere biblioteker som favoritbibliotek, bruger 91% oftest det lokale folkebibliotek til at hente materialet på.

Bestiller du for andre?

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

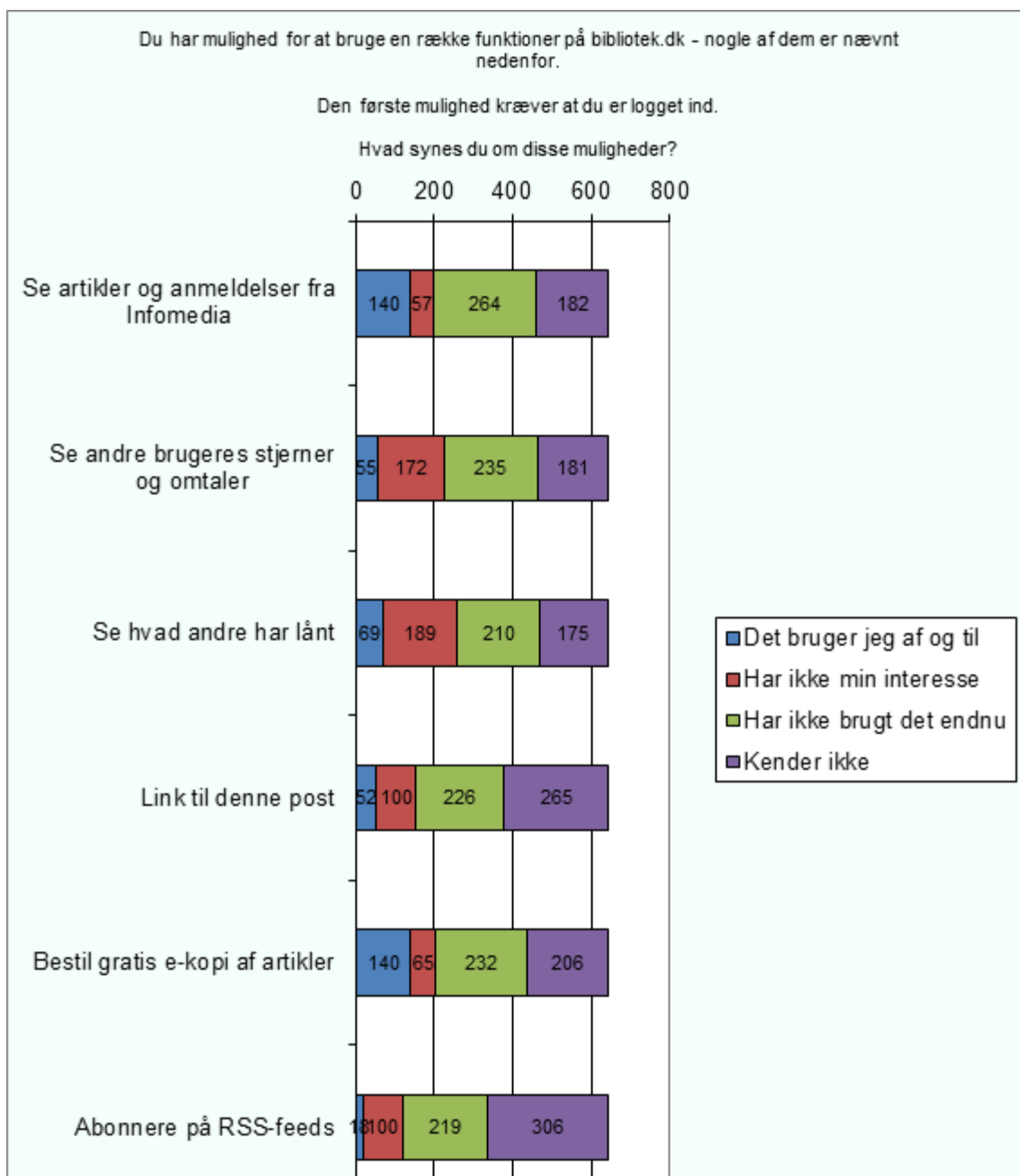
Bestiller ofte for andre	11%
Bestiller af og til for andre	34%
Bestiller aldrig for andre	55%

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

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

Vi har spurgt til anvendelsen af nogle få andre funktioner på bibliotek.dk. Skemaet angiver antal brugere der har svaret.

De brugere der har besvaret undersøgelsen er først og fremmest brugere af artikler og anmeldelser fra Infomedia og bestiller digitale kopier af artikler (dette svarer til resultatet fra 2011). De andre funktioner har ikke den store interesse – hos dem der har svaret.



Bibliotek.dk's blog

Kun 15% kender til bibliotek.dk's blog, hvor der bl.a. skrives om nyheder. Brugere kan dog have brugt link fra bibliotek.dk til bloggen uden at vide at der er tale om en blog. Det behøver de heller ikke vide. Bloggen bruges primært som supplement til Hjælp i bibliotek, hvorfra der linkes til bloggen.

Facebook

Kun 4% af respondenterne svarer at de kender bibliotek.dk's Facebook-side. Og mange ønsker bestemt heller ikke at bruge den:

Vil meget helst ikke tvinges på Facebook for at kunne få info eller andet

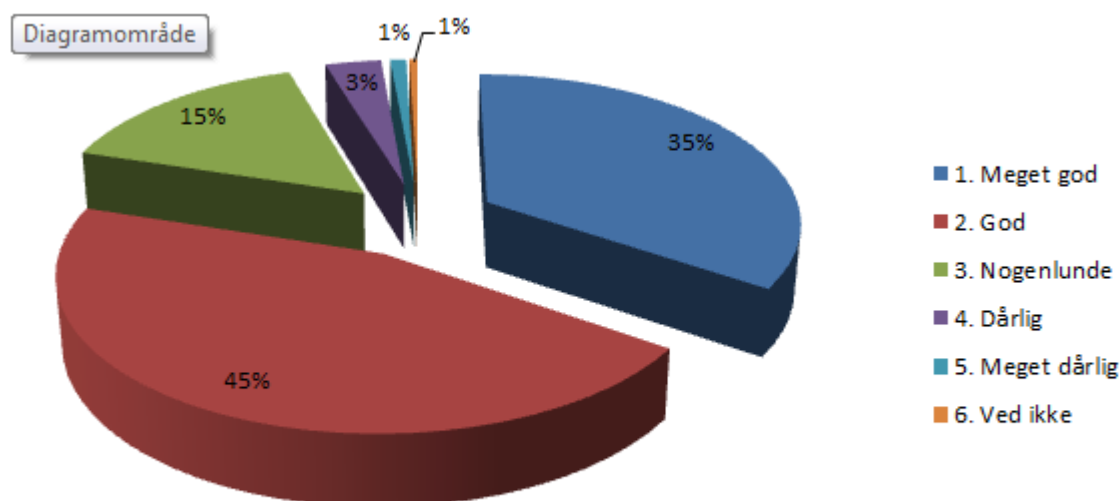
Hold op med at løbe efter alt muligt smart! Lav et formidabel websted vi vil besøge og bruge. Vi behøver ikke alt det andet gejl.

I NEVER ever use Facebook - a detestable website that should never be used by reputable organisations

Her spiller det nok ind at en stor del af besvarelserne på brugerundersøgelsen kommer fra de 50-69-årige. Men muligvis også at interessen for Facebook er i aftagende.

Hvad synes brugerne om bibliotek.dk?

På spørgsmålet: **Hvad er din samlede vurdering af bibliotek.dk?** svarer brugerne således i 2014:



Resultatet med 80% i de to bedste kategorier er ikke så godt som i 2011 (90%), men stadig udtryk for at de fleste brugere er godt tilfreds. Bibliotek.dk's migration er endnu ikke helt færdig så forhåbentlig kan nogle af de brugere som er utilfredse blive mere tilfredse.

Forbedringsønsker og kritikpunkter til bibliotek.dk

Der er kommet mange kommentarer på de åbne spørgsmål. Der er mange ønsker til forbedringer og nye funktioner og kritiske kommentarer. Et af spørgsmålene til brugerne lød:

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

Her nævnes kun de ønsker der går igen i flere kommentarer – med enkelte **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.

En del mere specifikke forslag eller ideer implementeres straks når vi får dem.

Bemærk at de positive kommentarer til samme områder ses i næste afsnit: Tilfredshed med bibliotekerne og bibliotek.dk

Og den samme søgefunktion kan opleves som elendig eller eminent.

Facetter

En af de nye funktionaliteter er facetterne til venstre på skærmen. De giver mulighed for at afgrænse søgningen på kategorier som emne, forfatter, sprog, år mm.

Filter-funktionen til venstre burde have tjekbokse i stedet for radioknapper, så man kunne vælge flere f.eks. materialetyper.

Filtrene reagerer med det samme man klikker i et felt. Skal man filtrere efter f.eks. 10 forskellige parametre, bliver det en uendelighed af genindlæsninger. Hvis det kunne gøres til en brugerindstilling, om siderne skal genindlæse automatisk, ville filtrene være meget mindre krævende at bruge.

At der kan være mange forskellige filtre med f.eks. det samme forfatternavn, bare med mindre forskelle, såsom en stavefejl eller med fødselsår efter. Samt dog det hele et sted i stedet.

At man ikke kan vælge fra

Man kan nu (fra ultimo 2014) vælge flere facetter ad gangen, ligesom man kan fravælge facetter. De valg man har foretaget, bliver vist øverst i facetmenuen.

Stavehjælp

Mange brugere efterlyser stavehjælpen

bibliotek.dk forsøger ikke at gætte forfatter eller titel, hvis man kun skriver dele heraf eller staver forkert (f. eks. Jan Guillou - som jeg måske/måske ikke har stavet korrekt her).

bibliotek.dk har meget at lære fra fx google mht "mente du??" Fx. hvordan staver du sjostakovitz?? Hvordan Itsak Perlmann?

Der korrigeres ikke for tastefejl, hvor andre muligheder bliver foreslået (som f.eks. på Google) Ledte specifikt efter en bog med titlen Is, og den var meget svær at finde - måske pga den meget korte titel.

At søgemaskinen er så fintmærkende, at blot en lille stavefejl som f.eks. ét manglende "i" i Heinrich (Mann) diskvalificerer søgningen. Det må da give svare problemer for ordblinde. Desuden opstår der let problemer ved transkriptionen af slaviske navne.

Stavehjælpen er på udviklingsplanen for 2015.

Søgning og ranking

Flere brugere har problemer med at gennemskue hvorfor de får et bestemt søgeresultat. De får for mange poster og de forekommer irrelevante.

At filtreringen først sker efter første søgning

Svært at indskrænke søgning.ex voksen lydbøger

Der kommer nogle gange mange irrelevante materialer op ved et forsøg på en målrettet søgning. Måske er søgefiltrene ikke præcise nok? Eller for komplicerede at bruge?

Hvad jeg tror er bedste match, kommer ofte et stykke nede i søgningen

jeg kan ikke nemt begrænse søgeresultater til præcis den jeg vil have uden at der kommer en hel del resultater hvor kun et eller nogle af ordene i titlen opstår

Brugerne kan via udvidet søgning sætte deres filtre fra start. Det bliver i starten af 2015 muligt at sætte udvidet søgning som en fast, gemt indstilling.

I starten af 2015 sættes en ny standard-ranking af søgeresultater i drift hvor vi vælger ranking efter om brugeren ser ud til at søge efter emne, titel eller forfatter. Den vil formodentlig hjælpe mange brugere.

Login

Der er også i denne brugerundersøgelse en del kommentarer om login.

Har ikke kunnet få 'gem mine data' ex. Loginoplysninger til at virke - kun ok hvis jeg logger ind og ud med kort tidsinterval. Er det fordi der skal justeres ting ved cookies?

Login-funktionen synes jeg ikke er videre brugervenlig - altså ikke det, at man skal logge ind, men måden, den fungerer på

at den ikke har "samkøret LogIn" med mit lokale folkebibliotek

At jeg ikke få det til at fungere med at logge på, så jeg kan tjekke, at jeg nu også har bestilt nogle bøger!

Vi justerer løbende log in-proceduren for at gøre den nemmere at bruge. Senest har vi ændret dels formularen, dels rækkefølgen af de informationer der gives. Samkøring af loginoplysninger er på vej.

Gammel versus ny bibliotek.dk

Der er stadig en del brugere, der hellere vil bruge den gamle udgave af bibliotek.dk.

I det gamle bibliotek dk, skulle man ikke starte forfra hver gang man skulle bestille noget hvis man ville låne flere ting. Jeg syntes ikke funktionen hvor man skulle kunne gemme og bestille alle tingene på en gang fungerer. Jeg savner den gammeldags "min kurv"

Skal prøve at vænne mig til at muligheden for at bruge det "gamle" bibliotek.dk er borte. det var langt, langt bedre :o(((

At man kan lave registeropslag ligesom i den gamle grænseflade.

den nye version er besværlig og irriterende jeg savner den gamle. ikke engang personalet på mit folkebibliotek kunne hjælpe mig med at logge på. det tog lang tid at finde ud af det selv.

Vi undersøger hvilke konkrete funktioner brugerne savner ved den gamle bibliotek.dk, når vi støder på denne type kommentarer fra brugerne. En øget informationsindsats i form af fx introfilm og tips på forsiden vil forhåbentlig hjælpe.

Bestilling

Man kan ikke med det samme se, at en bestilling er gået igennem og den kommer ikke på listen før efter nogen tid. Jeg er af den grund, uden at opdage det, kommet til at bestille den samme bog 3 gange på den samme dag, og den blev sendt til mit bibliotek i 3 forskellige versioner. Det er ikke hensigtsmæssigt.

Der er mange små steps inden man rent faktisk har bestilt et materiale. Den kan ikke gemme mine login oplysninger fra gang til gang, kun når jeg skal bestille materiale. Jeg kan ikke bestille lyd-bøger som Mp3-filer medmindre jeg har login til infomedia.

At man ved hver eneste bestilling skal bekræfte sine data (som typisk ikke ændrer sig). Hele denne side kunne overspringes, så man kunne nøjes med at trykke "Bestil" ved hver bestilling.

At man ikke kan bestille flere materialer på en gang (ekstra irriterende, fordi selve bestillingsprocessen er så omstændelig).

Hvis man er logget ind, kan man gemme sine oplysninger fra gang til gang.
Hvis man bestiller materialer som ikke reserveres lokalt, og heller ikke kan håndteres som automatisk fjernlån, kan der gå nogen tid, før materialet ses i lånerstatus. Der er "advarelsesmeddelelse" om dette i Lånerstatus, men vi arbejder på at det kan stå ud for posten.

Materialer der ikke kan lånes

Brugerne er ikke tilfredse med at de finder materialer på bibliotek.dk som ikke kan lånes.

alene, at jeg fra tid til anden støder på at materiale ikke udlånes, men det kan jeg jo dårligt klandre bibliotek.dk

På bibliotek.dk gennemfører man i tilsvarende tilfælde en reservering og modtager derefter en email (fra en medarbejder, der er vældig venlig, men som ærlig talt efterhånden også må være træt af denne mulighed) om, at materialet desværre er så nyt, at det ikke kan udlånes. Det ville være rart, at det enten var muligt at stille sig i kø (også selvom køen ville være på mange måneder) eller umuligt at bestille noget, der ikke kan lånes.

Alle bøger der kan ses på bibliotek.dk skal kunne hjemlånes; det er brugerne i kraft af skatten, der har betalt for bøgerne, de er ikke en eller anden halvdum institutions private ejendom!!!!

Der bliver ikke særligt tit (måske aldrig) ryddet op i jeres databaser. Med det mener jeg at der ligger bestillingsinfo til materiale som i simpelthen ikke har mere, eller har fået endnu. Det ville være rart hvis den blev opdateret engang i mellem, så materiale der er udgået ikke bliver vist på listen.

Bibliotek.dk er også den nationalbibliografiske publicering, og derfor skal også materiale som ikke udlånes, være i basen. Nyt materiale: det er hvert enkelt bibliotek der bestemmer om de modtager bestillinger på helt nye materialer.

Udenlandsk materiale som ikke mere findes på et bibliotek skal fjernes fra bibliotek.dk. Vi har desværre et efterslæb på denne funktion.

Vi overvejer, om vi kan lave en valgmulighed så man kan skjule det der ikke kan bestilles.

Visning af søgeresultater

Som i tidligere undersøgelser er der brugere der gerne vil kunne se flere resultater ad gangen og kunne navigere mellem siderne i et søgeresultat

Ved ikke om det er muligt at få mange flere resultater vist ad gangen i stedet for at skulle bladere hele tiden.

STOR STOR MANGEL:

1. Det bør være muligt SELV at vælge, hvor mange poster, der skal vises ved en søgning - f.eks. er søgeresultatet, at der er 97 poster, bør man kunne få dem alle frem på én side !!!

2. Det bør være muligt SELV at vælge, om man vil springe frem/tilbage til en bestemt side ved søgning; som det er nu, kan man kun gå til "næste side", "side 1" eller til "forrige side" - f.eks. bør man kunne gå til søgeresultatets "side 8" og derefter til søgeresultatets " side 3" - altså vilkårlig "springen rundt" i søgeresultatet !!!

Jeg synes der bliver vist for få hits pr. side, når man søger, og der mangler også muligheden for at vælge sidetal når man har søgt.

Man får pt vist op til 10 værkklynger (som kan rumme flere hundrede poster). Sætter vi det yderligere op, vil det forringe performance. Men vi arbejder løbende på at kunne forbedre performance – og dermed måske sætte antal viste poste op.

Tilfredshed med bibliotekerne og bibliotek.dk

Udover et væld af ideer og ønsker til ny og forbedret funktionalitet er der også i kommentarerne udbredt tilfredshed med bibliotekerne, Biblioteksvagten og bibliotek.dk. Her nogle få af disse kommentarer til ”Hvad er det bedste ved bibliotek.dk?”:

Very little of the material I need is available in the local library, so I absolutely depend on bibliotek.dk. at det er der....Det er fantastisk at man kan få fat i alle mulige bøger og at man kan være sin egen bibliotekar

Funktionaliteten er blevet rigtig god - god søgefunktion

At man har adgang til alle biblioteker i hele landet. Fantastisk.

det er nemt og hurtigt. Hvis der bliver omtalt en bog i tv eller nævnt af vennekredsen er det bare at gå på nettet og bestille den.

Brugervenligt!!!

At skabe sig et overblik over de ønskede materialer og udvælge de nødvendige - og de eventuelt anmeldte i diverse tidsskrifter. Men en vigtig og glædelig funktion er den værdifulde hjemtagelsesproces, der hersker over hele landet. Flot med denne service: "Bestil - og du har cd'en eller partuturet i hånden et par dage senere!"

Nemt at bruge. Man kan bestille fra alle biblioteker hjem til det bibliotek, man ønske at aftente på... og så er det klar i løbet af et par dage. Hvilket fantastisk system.. og så er det gratis.

At det er lige så godt som at få en gave da jeg fandt ud af det eksisterede. Så mange bøger der pludseligt blev tilgængelige

man kan bestille bøger uden at bekymre sig om fra hvilket bibliotek de kommer, de kommer bare, også specielle udgivelser som kun findes på stadsbiblioteket

At det er LANGT lettere at bruge end Frederiksberg Biblioteks hjemmeside (fkb.dk).

At det er en virkelig nem hjemmeside at bruge, selvom jeg er forholdsvis ny herinde, er det bestemt ikke svært at finde og bestille ting.

Vi har et fantastisk system i Danmark som jeg er glad for og stolt af.

Det er fantastisk at kunne bestille alt hvad jeg har lyst til at læse af skøn- og faglitteratur - også meget nye materialer og på engelsk.

Søgning

Hurtig søgefunktion - det bør være en selvfølge

Selv om siden ikke er helt intuitiv (er det rigtig stavet, her bør måske være stavekontrol) fungerer den nu ret godt

dybdesøgning på bøger; enkelt digte i digtsamlinger

God og præcis søgefunktion; at man kan søge 'alle steder' på én gang;

At man kan søge på lydband fra alle biblioteker og ikke kun lige hvad de har i den lokale kommune. Det er en meget vigtig funktion hvis man er ordblind. Den er blevet meget mere ordblindvendlig efter den selv begynder at komme med forslag når man begynder at skrive. Så behøver man ikke selv kunne stave forfatter og materialet korrekt.

Biblioteksvagten

At der er en biblioteks vagt som man kan spørge om alt muiigt.

Nemt at gå til, og er hurtigt til at svare på evt. spørgsmål i biblioteksvagten.

De altid fine og klare svar man får hos Biblioteksvagten

Inspiration

at man har adgang til så meget materiale gratis! Det er fantastisk, meget meget fint. Jeg har absolut ikke råd til at købe alle de bøger jeg p.t er interesseret i. Men også at der overhovedet er et system, så bøgerne kan findes eller man kan blive inspireret af samme system, til at læse bøger man ellers ikke var opmærksom på

Fint med inspirationssiden med nyt materiale.

Jeg kan godt lide at læse nye anmeldelser; at finde bøger af forfattere som jeg normalt ikke læser. Kort sagt være nysgerrig !

Manglende kendskab til bibliotek.dk

En del brugere nævner, at de via undersøgelsen er blevet gjort opmærksomme på muligheder de ikke anede eksistensen af. Andre efterlyser ting, der allerede findes.

Se tidligere kommentar - synes, det er fantastisk, men ville være godt med en lille "intro" til funktionerne for at kunne få fuldt udbytte.

Jeg synes sitet vurderet som webside, er utrolig dårligt, da jeg i denne test lige har fundet ud af de første 20 ting, som jeg ikke anede, man kunne få af materialer og serviceydelse. Det burde et site jo lægge op til i menuerne, så man fik lyst til at gå på opdagelse i de mange muligheder.

Jeg synes, bibliotek.dk er fuldstændig fantastisk. Men jeg kan af spørgsmålene fornemme, at jeg slet, slet ikke er klar over alle mulighederne. Ville være skønt med en "how to do" tutorial på nettet eller måske et par arrangementer på det lokale bibliotek for at blive bekendt med muligheder.

at fritekst-søgningen er blevet fjernet

Det ville være rart på forsiden at kunne søge på forfatter, titel eller fri tekst (som man kan for eksempel på antikvariat.net)

Der mangler en "nyt på hylderne" oversigt

Vi vil i starten af 2015 lave nogle små introfilm, der fortæller om bibliotek.dk's funktioner. De publiceres på vores YouTube-kanal og på bibliotek.dk. Derudover vil vi bruge forsiden til at give tips & tricks til brugen af bibliotek.dk. Den nye menu (fra november 2014) vil måske også hjælpe brugere frem til funktioner de ikke kendte.

Information til brugerne om funktioner og muligheder er vigtig, og skal forbedres løbende bl.a. ud fra brugerhenvendelser. Dilemmaet er at brugerne gerne vil have en enkel overskuelig side, men samtidig gerne vil få øje på sneisevis af muligheder – når de har brug for dem! Hjælpefunktionen rummer information om det meste og har en søgefunktion. På hver søgeside gives information som særlig egner sig til denne type materialer. På bibliotek.dk's blog og på Facebook og Twitter informeres om nyheder eller om funktioner vi kan se brugerne overser eller misforstår.

Kommentarer til lokale biblioteker eller andre sites

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

Når mit kodeord ikke virker søger jeg gerne hjælp hos nogle rigtig søde ladies på Folkebiblioteket i hundested, De er bare så utrolig søde og hjælpsomme og de kender til de muligheder som jeg overser, så super service på Hundested bibliotek

Dejligt det kan lade sig gøre at søge og låne materialer i alle biblioteker. Og tak til de altid hjælpsomme bibliotekarer. ;-))

Jeg er meget glad for de udvidede åbningstider, som jeg ofte bruger - også tiderne uden personale til stede.

Oplysninger fra Webtrends webstatistik: styresystem, browser m.m.

Supplerende statistiske oplysninger fra Webtrends – tal for **desktopversionen** september-november 2014.

Systemoplysninger om brugerne

Styresystem

68% har Windowssystemer. 28% har Mac, 1,3% har Android, 0,8% Linux .

Browsere

36% bruger Chrome, 30% bruger Internet Explorer, 21% bruger Safari, Mozilla Firefox bruges af 13%. Diverse mindre browsere ses også i statistikken fx Android og Opera

Skærmopløsning

1366x768 (47%) og 1280x800 (28%) er de dominerende skærmopløsninger på desktopversion, men der er et væld af andre med et større antal brugere.

Tal for mobilversionen (som ikke er migreret til ny bibliotek.dk – det sker ultimo december 2014- januar 2015)

OBS! En del iPad-brugere kommer på m.bibliotek.dk selvom der er redirect for tablets til desktopversionen. Adressen m.bibliotek.dk synes at være cachet hårdt på iPad, så brugerne skal skrive www-adressen for at komme på desktopversionen som er mere egnet til tablets. Derfor er tallet ikke kun for mobiltelefoner, da ***mere end halvdelen af brugerne på m.bibliotek.dk er iPads.***

Styresystem

80% har iOS (iPhone og iPads). 18% har Android.