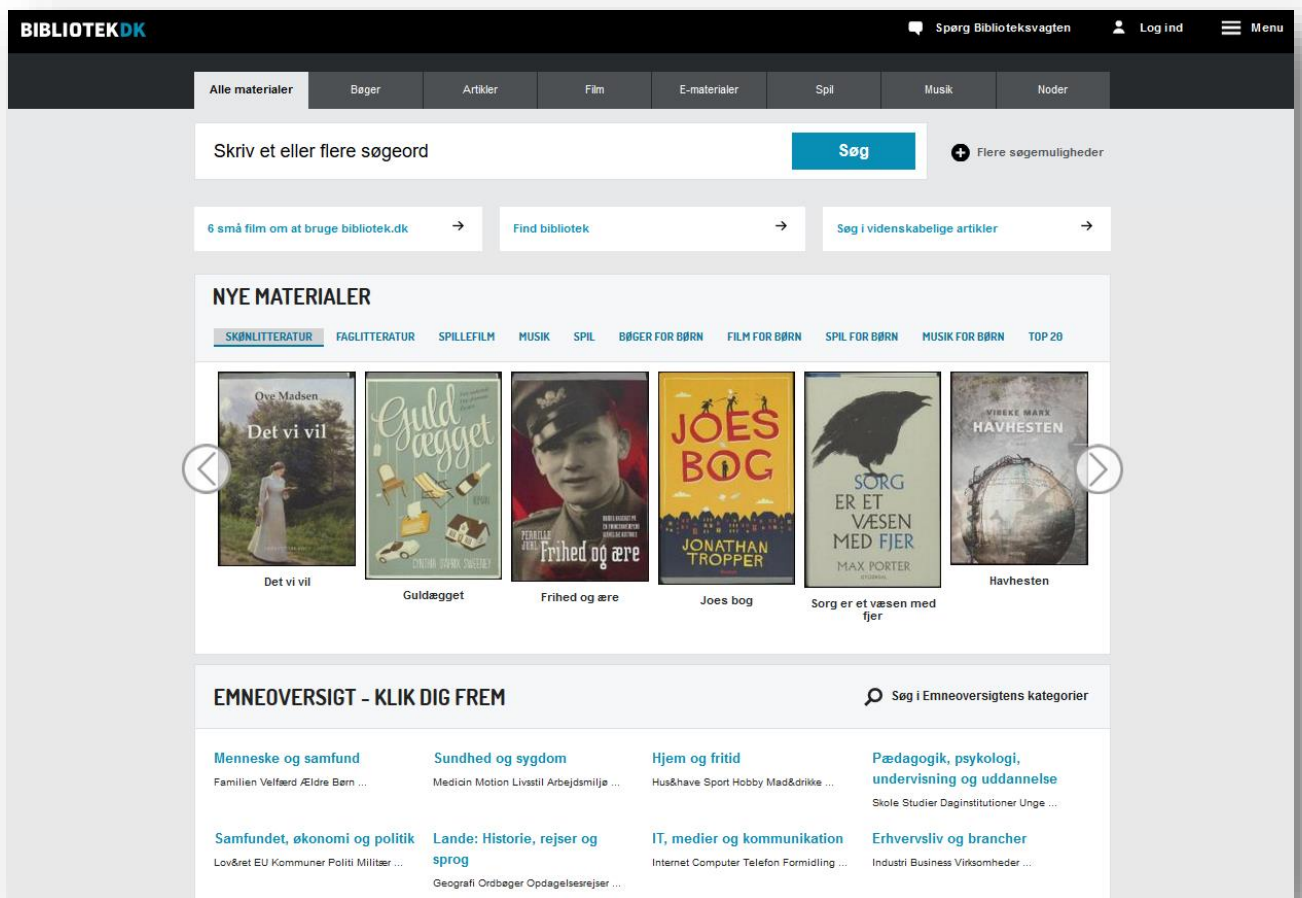


Brugerundersøgelse af bibliotek.dk

- med forslag til opfølgning



December 2016
DBC

Brugerundersøgelse 2016

Indledning.....	3
Kort resumé af undersøgelsen 2016	3
Metode – antal besvarelser - fejlkilder	4
Forslag til forbedringer	4
Resultater fra 2016-undersøgelsen	5
Om respondenterne	5
Indtryk af nogle af brugerne.....	5
Hvor meget og hvordan bruges bibliotek.dk?	6
Besøg	6
Hyppighed.....	6
Dags- og ugebesøgsmønster	7
Hvad bruges bibliotek.dk til?	9
Hvilke materialer søges der efter?	10
Starter brugerne i eget bibliotek eller i bibliotek.dk?	11
Hvilke søgesider?.....	11
Søgning.....	12
Gemte personlige oplysninger	12
Favoritbiblioteker	13
Min side.....	14
Lister	14
Særlige funktioner: E-kopi af artikler, Andre der har lånt, link til Infomedia m.m.	15
Karrusel og emneoversigt.....	18
Sociale medier	18
Kritikpunkter og forbedringsønsker til bibliotek.dk	20
Hvad synes du er irriterende eller mangler ved bibliotek.dk?	20
Facetter.....	20
Stavehjælp	20
Søgning og rankering	20
Bestilling.....	21
Materialer der ikke kan lånes.....	21
Design og layout	22
Og det, vi ikke kan gøre så meget ved ;-)	22
Tilfredshed med bibliotekerne og bibliotek.dk	23
Hvordan opfatter brugerne bibliotek.dk?.....	23
Hvad synes brugerne om bibliotek.dk?.....	23
Søgning.....	24
Manglende kendskab til bibliotek.dk	24
Kommentarer til lokale biblioteker, Biblioteksvagten eller andre sites	25

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 2016-undersøgelsen. Undersøgelsen er gennemført i oktober/november 2016.

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 2016

Undersøgelsen blev gennemført i oktober/november i 2016. Knap 400 har svaret på hele undersøgelsen, et lidt større tal har svaret på dele af den.

Undersøgelsen viser på de fleste punkter ikke store ændringer siden sidste generelle undersøgelse i 2015.

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

Ud af fem mulige kategorier vælger 87% (2015 83%) **Meget god** eller **God** som deres svar ang. den samlede vurdering af bibliotek.dk.

1% (2015: 4%) synes bibliotek.dk er **Dårlig** eller **Meget dårlig**.

Aldersfordelingen hos respondenterne i undersøgelsen viser en overrepræsentation af respondenter over 50 år, mens børn og unge er underrepræsenterede i forhold til landsgennemsnittet. 77% af respondenterne er over 50 år, og 49% angiver at de er pensionister.

Regionerne Hovedstaden og Sjælland er let overrepræsenteret i forhold til resten af landet.

Kønsfordelingen svarer til landsgennemsnittet.

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

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

Hvor mange brugere har bibliotek.dk?

I løbet af 2016 (til og med uge 46) har bibliotek.dk i alt haft 3,4 mio. besøg.

Andelen af storforbrugere er den samme som i 2015: godt 50% 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: 51% bruger Windows' styresystemer. iOS bruges af 21 %, Mac ligger hos bibliotek.dk-brugere på 20%, Android: 7%, Linux 1%.

Browsere

32% bruger Chrome, 13% bruger Safari, 14% bruger Internet Explorer, og Mozilla Firefox bruges af 10%. Mobile browsere ses også i statistikken, fx bruges Mobile Safari af 20%.

15% af brugerne bruger en smartphone, mens 14% bruger en tablet. 71% bruger en computer.

Selvom brugerne er tilfredse med bibliotek.dk, har de forslag til yderligere faciliteter og muligheder. En del af ønskerne fremgår af respondenternes kommentarer i undersøgelsen og besvares løbende.

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.

Metode – antal besvarelser - fejlkilder

Brugerundersøgelsen er lavet af DBC ved brug af redskabet: Relationwise Survey. Brugerundersøgelsen var åben for besvarelse i perioden 10. oktober - 2. november 2016, og blev annonceret via forsiden af bibliotek.dk, nyhedsmail, Facebook-opslag, Twitter-opslag og mail til brugerpanelet.

I alt har 877 personer besvaret mindst ét spørgsmål; 390 har besvaret alle spørgsmål, og der er op til flere hundrede kommentarer på de spørgsmål, der havde mulighed for kommentarer. Besvarelserne og de mange kommentarer giver både kvantitativt og kvalitativt mange gode input til den fortsatte udvikling.

Fejlkilder

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

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.

Undersøgelsen er for slutbrugere. Derfor sorteres ansatte i biblioteksvæsenet fra i starten af undersøgelsen. Undersøgelsen er udført og bearbejdet af Marianne Dybkjær, DBC.

Resultater fra 2016-undersøgelsen

Om respondenterne

Det samlede antal besvarelser er 390. 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 over 50 er overrepræsenterede, mens børn og unge er underrepræsenterede i forhold til landsgennemsnittet.

Hovedstaden er overrepræsenteret i forhold til resten af landet.

49% af besvarelserne kommer fra pensionister.

Indtryk af nogle af brugerne

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:

- Forholdsvis stort udvalg af cd-musik på tværs af alle biblioteker
- At kunne bestille bøger fra andre biblioteker
- At det er rimeligt omfattende, selv om det ikke dækker alle bibliotekernes materiale, hvor det ind imellem er bedre at søge i specialbibliotekets database.
- At man finder (næsten) alle danske bøger og rigtig mange udenlandske, og at svartiderne som regel er korte/acceptable
- Lektørdtalelserne og det forholdsvis store udvalg af engelske bøger (flere ville nu ikke skade ...)
- Bøgerne, nem brugerflade, forlænge lånte bøger
- At man kan søge på alle biblioteker og efter alle typer materialer - altså også artikler fx
- At jeg kan søge i alle baser på én gang og derefter bestille til det ønskede bibliotek, hvilket er tidsbesparende for mig - særligt i perioder med opgaveskrivning, hvor jeg ofte har brug for at bestille mange materialer inden for kort tid. Også muligheden for at hente referencefiler til import i Zotero er af stor hjælp.

Hvor meget og hvordan bruges bibliotek.dk?

Besøg

Besøgstal for bibliotek.dk i 2016 (til og med uge 46) er 3,4 millioner besøg. Det vil sige, at den samme bruger godt kan have stået for flere besøg.

Hvor mange brugere har bibliotek.dk?

I løbet af 2016 (til og med uge 46) har bibliotek.dk i alt haft 1,7 millioner besøgende, altså unikke brugere. 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 det korrekte tal er en smule lavere.

Besøg fra udlandet udgør 7% af besøgene med 2% fra Sverige, 2 % fra Holland, 2 % fra Tyskland og 1% fra Norge.

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

Hyppeghed

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

Hyppeghed	2016	2015
Næsten dagligt	18%	15%
Ugentligt	33%	36%
Mindst én gang om måneden	34%	37%
Sjældnere	15%	13%

Gruppen af "storforbrugere" - brugere der bruger bibliotek.dk mindst en gang om ugen - ligger på 51%, mens gruppen af sjældne brugere er underrepræsenteret i en netundersøgelse der har været tilgængelig i knap en måned.

Dags- og ugebesøgsmønster

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

Ugebesøgsmønster for besøg i 2016

	Active Visits	% Δ
Mandag	585,182	+ 0.93 %
Tirsdag	567,560	+ 1.22 %
Onsdag	542,082	+ 1.72 %
Torsdag	511,549	+ 2.11 %
Fredag	452,982	+ 6.73 %
Søndag	407,593	+ 8.83 %
Lørdag	345,591	+ 9.23 %

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

Dagsbesøgsmønster for besøg i 2016 (til og med uge 46)

Browsing Hour (24)	Visits	
1 11:00	295,073	
2 10:00	291,948	
3 13:00	283,231	
4 12:00	273,798	
5 14:00	264,809	
6 09:00	239,541	
7 15:00	235,649	
8 16:00	216,082	
9 17:00	192,984	
10 21:00	191,480	
11 20:00	188,595	
12 19:00	177,683	
13 18:00	161,666	
14 22:00	160,993	
15 08:00	159,977	
16 23:00	101,328	
17 07:00	64,629	
18 00:00	52,770	
19 06:00	29,197	
20 01:00	26,080	
21 02:00	14,132	
22 05:00	11,284	
23 03:00	9,172	
24 04:00	7,960	

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.

Bemærk, at tidspunkternes rækkefølge er efter antal besøg.

Hvad bruges bibliotek.dk til?

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

At søge og bestille konkrete bøger, film, musik mm, som jeg ved jeg skal bruge	
1. Ofte	73%
2. Af og til	22%
3. Sjældent	2%
4. Aldrig	3%

At søge bredt på emner, fx i forbindelse med en opgave	
1. Ofte	11%
2. Af og til	20%
3. Sjældent	27%
4. Aldrig	42%

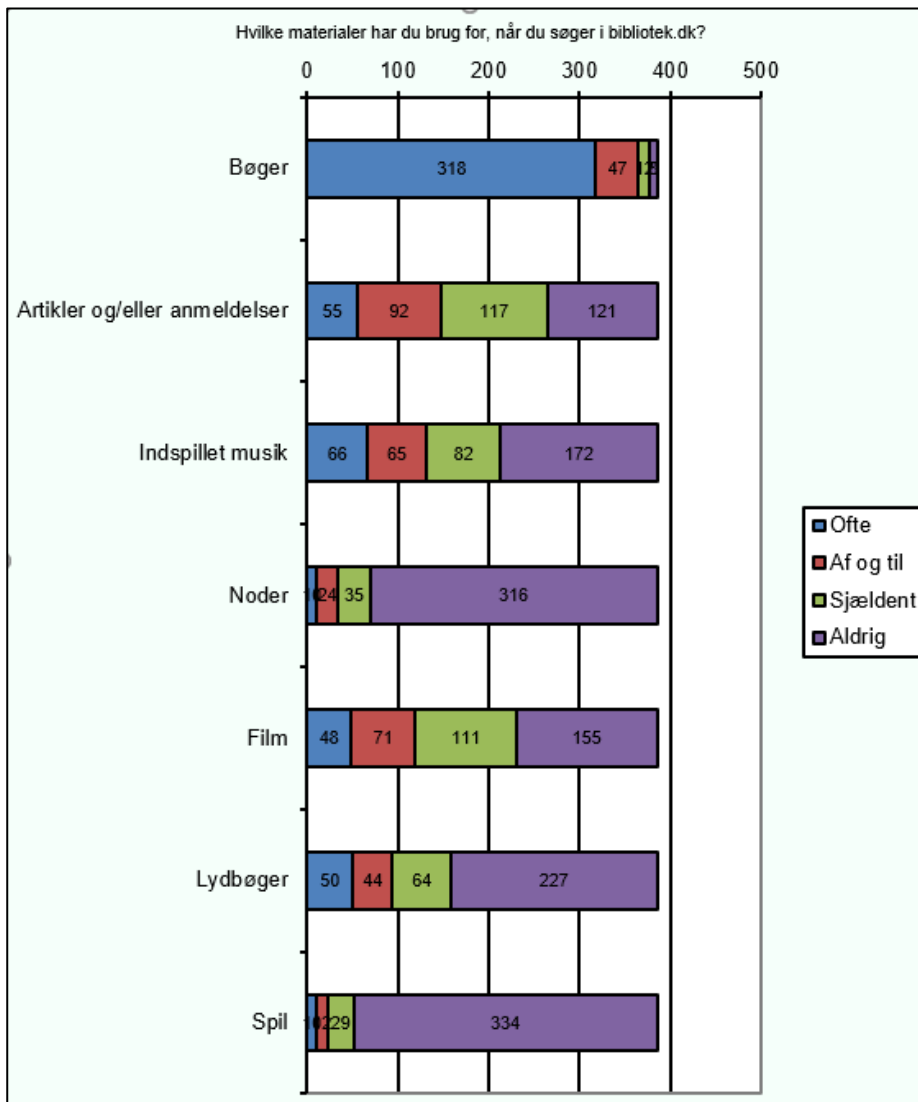
At få ideer og inspiration til bøger, film, musik mm.	
1. Ofte	14%
2. Af og til	25%
3. Sjældent	24%
4. Aldrig	37%

At finde materialer på nettet fx e-bøger, film eller Infomedia-artikler	
1. Ofte	12%
2. Af og til	24%
3. Sjældent	26%
4. Aldrig	38%

At tjekke lånerstatus	
1. Ofte	18%
2. Af og til	28%
3. Sjældent	18%
4. Aldrig	36%

I forhold til 2015 er der lidt færre, der bruger bibliotek.dk til at søge bredt på emner og tjekke lånerstatus, mens lidt flere bruger bibliotek.dk til at få inspiration.

Hvilke materialer søges der efter?



Hovedresultatet er stadig at især bøger, men også artikler, musik, lydbøger og film er kerneprodukterne; flertallet af brugerne søger på et eller andet tidspunkt efter disse materialer. Noder og spil bruges kun af en lille del af brugerne.

Starter brugerne i eget bibliotek eller i bibliotek.dk?

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?	Antal	Procent	Grafik
1. Jeg bruger oftest bibliotek.dk, når mit eget bibliotek ikke har det materiale jeg søger	156	38,90%	
2. Jeg starter som regel i bibliotek.dk	208	51,87%	
3. Ingen af ovenstående passer til mig	37	9,23%	

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:

18.1 Alle materialer				
1	1. Ofte	165	42,86%	
2	2. Af og til	73	18,96%	
3	3. Sjældent	63	16,36%	
4	4. Aldrig	84	21,82%	
Total		385	100%	
Gennemsnit		2,17		
18.2 Et eller flere af fanebladene				
1	1. Ofte	129	33,51%	
2	2. Af og til	83	21,56%	
3	3. Sjældent	69	17,92%	
4	4. Aldrig	104	27,01%	
Total		385	100%	

Det fremgår at ca. 55% bruger specialsøgesiderne, og omkring 62% bruger den generelle søgeside "Alle materialer". Så 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.

Søgning

Man har forskellige søgemetoder til rådighed i bibliotek.dk. Vi har spurgt til, hvilke metoder brugerne bruger:

68 % bruger tit eller af og til de forslag man får ved indtastning i søgefelterne

66 % bruger tit eller af og til filtrene i venstre side.




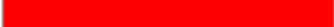




14 % bruger tit eller af og til søgekoder (fo=, ti=, em=)

12 % bruger tit eller af og til operatører (and, or, not)

Rankering

Vi har siden sidste brugerundersøgelse justeret en smule i rankeringsmetoden på bibliotek.dk, sådan at dansksproget materiale og nyere materiale vises tidligere i søgeresultatet.

31% af brugerne synes, at den som oftest giver en relevant rækkefølge.

 1. Ja, som oftest	116	31,02%	 116
 2. Ikke altid	133	35,56%	 133
 3. Nej, jeg undrer mig ofte over rækkefølgen	57	15,24%	 57
 4. Ved ikke	68	18,18%	 68

Af kommentarerne til dette spørgsmål fremgår det, at mange brugere helst vil have søgningen vist med de nyeste materialer først.

Jeg foretrækker kronologisk orden, når det er generelle søgninger, men også for de specielle er det vigtigt

jeg sorterer næsten altid efter "nyeste først"

de gange jeg ændrer sortering er typisk med forfattere der har udgivet mange bøger, hvor jeg gerne vil se om deres nyeste udgivelser er på listen

Gemte personlige oplysninger

Vi har spurgt om brugerne gemmer de personlige oplysninger:

Har du gemt dit favoritbibliotek og dine lånerdata (CPR-nummer, pinkode mm), så de gemmes fra gang til gang?

Andelen der svarer ja til dette er steget løbende fra 56% i 2006 til 74% i 2016.

Oktober 2016 har godt 270.000 brugere lavet et bibliotek.dk-login, ca. 48.000 har koblet det sammen med NemID og godt 14.000 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 44%. 8% ved ikke om de bruger den.

Selvom nogle af brugerne har gemt flere biblioteker som favoritbibliotek, bruger 93% 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	10%
Bestiller af og til for andre	36%
Bestiller aldrig for andre	54%

Det mest almindelige er altså at man bestiller til sig selv, men en tredjedel af respondentgruppen bestiller af og til for andre.

Min side

På Min side kan man bl.a. se sin lånerstatus, huskeliste og indstillinger. Vi har spurgt til brugen af disse funktioner.

62% bruger lånerstatus
34% bruger huskelisten
30% har tilpasset sine indstillinger

Det fremgår af kommentarerne til dette spørgsmål, at flere brugere gerne vil kunne se tidligere lån, både for at kunne genbestille og for at have overblik over det man allerede har læst.

Jeg vil gerne kunne se hvad jeg har lånt tidligere - nogle gang har jeg haft en rigtig god bog hjemme, som jeg gerne vil låne igen, men spm jeg ikke længere kan huske titlen på.

Huskelisten er meget rodet, og uoverskuelig, hvilket har gjort at jeg er stoppet med at bruge den. Ville være godt hvis man kunne: opdele i genre fx. Så at de bøger under fiktion ikke ligger blandet med dem man har gemt for at huske til en skole opgave.

jeg har en privat liste på 15-20 sider over især historiebøger som jeg gerne vil læse

Lister

Vi har spurgt om, hvad man synes om en egentlig liste-funktion. En sådan funktion er der angiveligt interesse for:

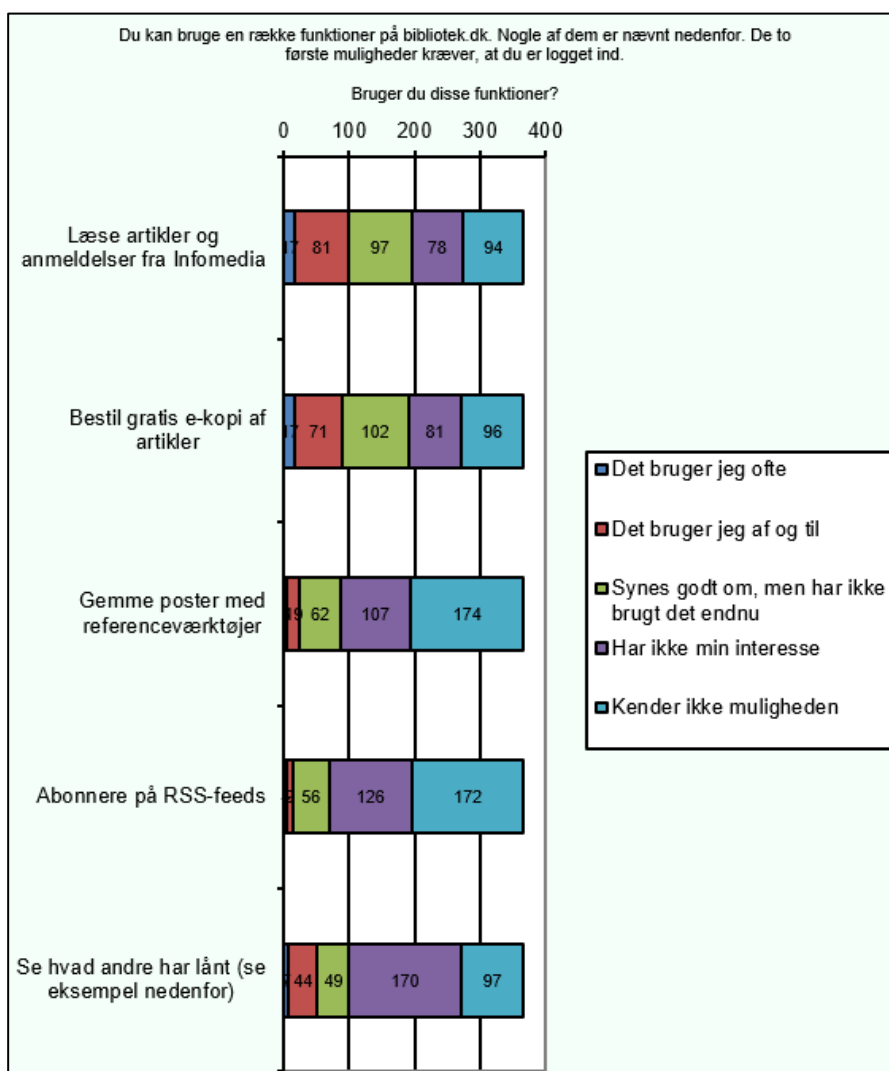
58 % vil gerne eller måske bruge at kunne oprette flere lister
30 % vil gerne eller måske dele lister med andre
34 % vil gerne eller måske bruge at kunne gøre nogle lister private/offentlige
19 % vil gerne eller måske dele lister på de sociale medier

Da det gennem de sidste år har været et ønske at kunne bruge lister, fordi brugerne også kender denne funktion andre steder fra, har vi tilføjet en listefunktion som ide i Releaseplan '17.

Særlige funktioner: E-kopi af artikler, Andre der har lånt, link til Infomedia m.m.

Vi har spurgt til anvendelsen af nogle andre funktioner på bibliotek.dk. Skemaet angiver hvordan der er svaret.

De brugere der har besvaret undersøgelsen er først og fremmest dem, der bruger artikler og anmeldelser fra Infomedia og bestiller digitale kopier af artikler (dette svarer til resultatet fra 2015). De andre funktioner har ikke den store interesse – hos dem der har svaret.



III. er hentet fra spørgeskemaet, og eksemplet på den sidste svarmulighed er ikke medtaget her i rapporten

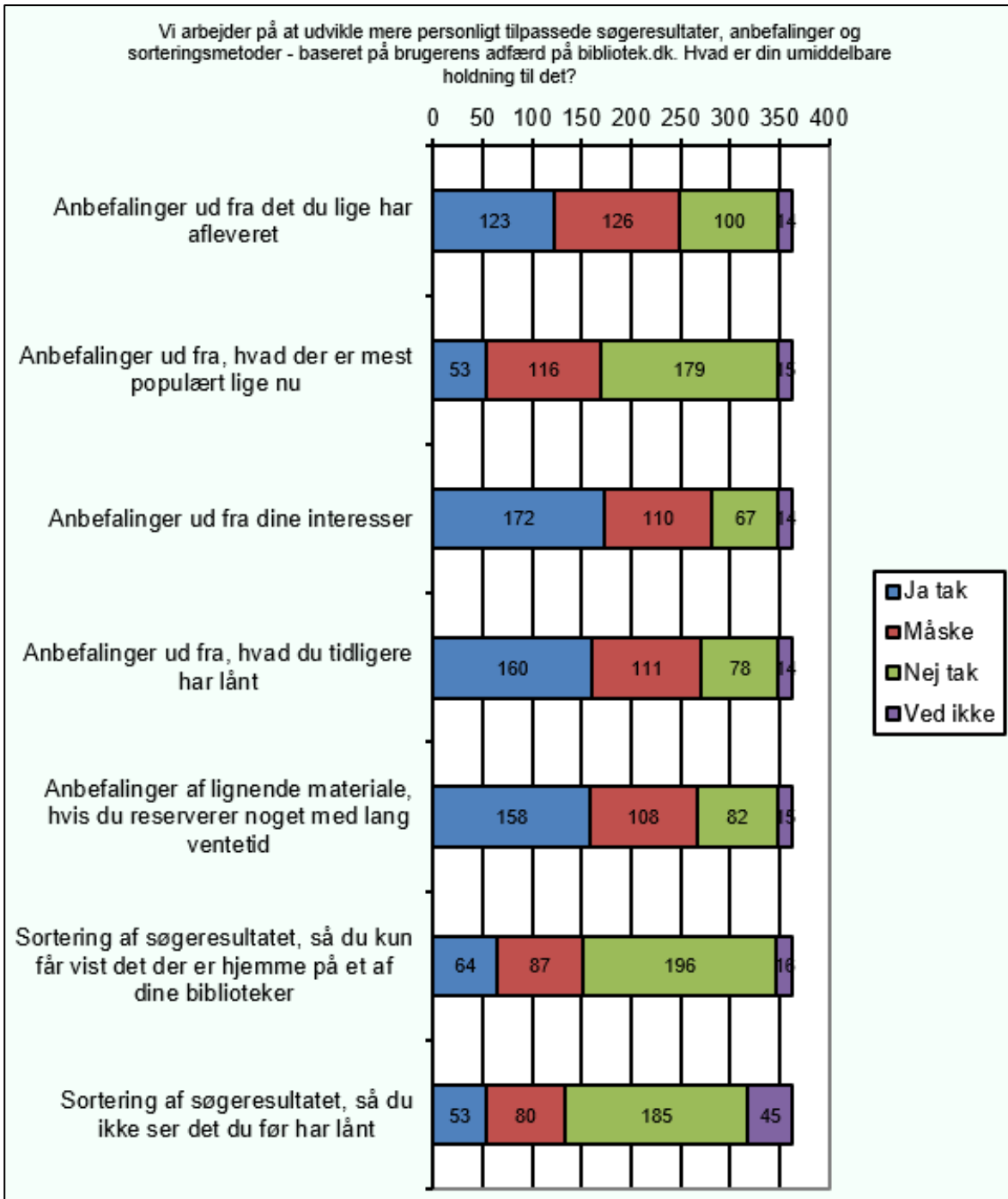
Kommentarer fra respondenterne:

jeg finder hvad der interesserer mig og tager mig ikke af hvad andre gør eller ikke gør

Jeg er i tvivl om hvordan man lærer alle disse smarte muligheder, jeg kan se, der er.

Personalisering

Vi har spurgt, om man vil være interesseret i mere personligt tilpassede søgeresultater, baseret på brugeradfærd på bibliotek.dk.



Som det fremgår, er der størst interesse for anbefalinger ud fra interesser, tidligere lån og reserveringer med lang ventetid og netop afleverede titler.

I kommentarerne til dette spørgsmål er der en del skepsis, fx:

Hvis jeg selv kan styre hvornår de forskellige muligheder bringes i spil lyder det da ok. Hvis implementeringen er på højde med Google og Amazon... men hvis jeg ikke selv har 100% kontrol vil det være "###" irriterende.

nogen gange vil man gerne genfinde noget man har læst (lånt) før så det ville være træls hvis det blev sorteret fra. Om noget er hjemme på biblioteket er lige meget, man kan da heldigvis bestille og får så materialet når det bliver ledigt eller fra et andet bibliotek

Jeg vil hellere have en "ren" søgning uden anbefalinger, idet jeg i forbindelse med studiet har brug for ALLE hits, også de mærkelige/obskure/underlige.

Hvis dette betyder, at I logger flere oplysninger om mig, så er svaret klart "nej tak"

Jeg foretrækker at tænke selv!!!

Karrusel og emneoversigt

35% af respondenterne bruger tit eller en gang imellem karrusellen med nye materialer på forsiden. 38 % bruger den aldrig. Af kommentarerne fremgår det, at en del brugere er irriterede over, at man ikke kommer tilbage til der hvor man var, hvis man har åbnet en post. Nogle brugere efterlyser også, at karrusellen er personlig, altså fx baseret på den enkelte brugers lån eller interesser.

Burde være personlig fra bruger til bruger

Synes det er træls at man efter at have læst om en bog/andet, og går tilbage at man da rykker tilbage til forsiden og ikke til den kategori / det sted man kom fra

vil være opmærksom på dette fremover!

Det skulle så være tilpasset mig, dvs. at jeg skulle kunne angive genrer eller det skulle være baseret på hvad jeg ellers har lånt.

Vi har tilpasset karrusellen, så man ved et klik på bibliotek.dk-logoet kommer tilbage til det tema man kom fra.

36% af respondenterne bruger tit eller en gang imellem emneoversigten på forsiden.
35% bruger den aldrig.

En del giver udtryk for, at de ved hvad de har behov for, når de kommer til bibliotek.dk og derfor ikke har behov for at bruge emneoversigten. Andre nævner, at emnerne ikke matcher deres søgebehov.

60 % af brugerne vil gerne eller måske have mere inspiration og forslag til materialer på forsiden

Emneoversigten kan være til hjælp. Karrusellen er blot overflødig fyld.

'Mine emner' er meget specifikke og jeg har - som regel - altid en titel eller forfatter jeg skal søge på. (Jeg finder langt de fleste titler på Goodreads.com)

Sociale medier

Facebook

18% af respondenterne svarer at de følger bibliotek.dk's Facebook-side. Det er en stigning i forhold til 2015, hvor 8% svarede, at de fulgte den.

Bibliotek.dk's blog

10% følger 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 som supplement til Hjælp i bibliotek og i Facebook-opslag.

Twitter

3% følger bibliotek.dk's Twitter-profil.

Instagram

2 % følger DBC's Instagram-profil dbcdk med materialer #påvejtlibiblioteket.

YouTube

1% følger bibliotek.dk's kanal på YouTube.

Kritikpunkter og forbedringsønsker til bibliotek.dk

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 \(markeres med denne grønne farve\)](#).

Sproglige og andre små rettelser gennemføres straks, vi hører om dem.

Facetter

Facetterne til venstre på skærmen kan hjælpe brugerne med at håndtere et stort søgeresultat. De giver mulighed for at afgrænse søgningen på kategorier som emne, forfatter, sprog, år mm.

[Processen at søge og filtrere via afkrydsningsfelterne er ikke optimal på tablet og mobiltelefon.](#)

[Er nødt til at bruge søgekommandoer for at indsnævre, hvis der er for mange resultatet. Det virker ikke ordentligt at bruge emne/forfatter mv. i venstre side.](#)

[Vi udfolder nu kun de 5 første facetkategorier af hensyn til overblikket. Resten skal man selv folde ud.](#)

Stavehjælp

Mange brugere efterlyser bedre stavehjælp.

[Søgemaskinen er godt nok gammeldags. Den kræver fuldstændig korrekt \(iflg biblioteket\) stavning, hvilket især ved udenlandske navne er en irritation. Ved udenlandske navne bruger jeg Google, som ikke har problemer med stavemåderne.](#)

[At man skal stave 100% korrekt, når man søger på f.eks. en forfatter. Kunne godt ønske mig lidt "Google-funktionalitet alá "mente du"....](#)

[at små tastefejl medfører 0 resultater. Det ville være nyttigt med nærliggende forslag a la ordnet.dk](#)

[Vi arbejder på at udvide stavehjælpen til også at omfatte personnavne.](#)

Søgning og ranking

Nogle brugere efterlyser andre søgemuligheder. I dette års undersøgelse efterlyser flere brugere at kunne søge specifikke tidsskrift-numre.

[For søgeresultater generelt, bør der kunne sorteres i materiale, som er til udlån og materiale, som kun findes til gennemsyn på et specifikt bibliotek, f.eks. Det Kongelige Bibliotek. dårlige søgemuligheder: især mangler jeg "... " i titel eller frasesøgning](#)

[Jeg har senest søgt på en nyudgiven bog som jeg ved findes. Tilsyneladende ejer biblioteket ikke bogen. Søgningen giver ikke et resultat. Det kunne være fint at få den besked, at bogen findes, men at den ikke er tilgængelig via noget bibliotek. Ellers sidder man i lang tid og tjekker, om nu stavningen af forfatternavn er korrekt etc. ;-\)](#)

Der mangler en mere nuanceret søgefunktion på emner. F.eks.: Historie, faghistorie, perioder, områder, historiske romaner, krimier osv. osv. Venstremenuen mangler valgmuligheder, som f.eks. lignende temaer, forfattere. Irriterende at oplæseren i lydbøger ofte står som forfatter på listen.

Vanskeligt at søge enkelte tidsskrifter. Har som regel ikke brug for det artikelbaserede, hvor man jævnligt får meget dårlige kopier, specielt når det gælder avisartikler, men også tidsskriftartikler kan være dårligt kopierede.

Jeg synes, det er usandsynligt svært at bestille bestemte tidsskrifter. Jeg opgiver ofte. 🙄

Da det også er et ønske fra andre, vil vi overveje, om vi kan gøre det enklere at søge og bestille tidsskrifter.

Bestilling

Nogle brugere finder at bestilprocessen er for omfattende og at der er for mange klik. Derudover undrer nogle sig over, at det reserverede materiale ikke omgående dukker op på deres lånerstatus.

Alt for mange skærbilleder man skal igennem for at afgive bestilling

For mange tastetryk for at bestille en bog.

[Irriterende] At jeg ikke kan bestille direkte fra huskelisten

Antallet af trin i bestilprocessen vil løbende blive evalueret med henblik på en reduktion.

Materialer der ikke kan lånes

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

At der er opført titler, som ikke kan lånes! Det er dødirriterende!

[Irriterende] At der er materiale, der ikke kan lånes.

Bøger på offentlige institutioners biblioteker skal kunne lånes fordi de er betalt via vores alle sammens skat

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 fjernes løbende fra bibliotek.dk.

Vi overvejer, om vi kan lave flere valgmuligheder så man kan skjule det der ikke kan bestilles. Man kan nu fravælge at se film, der ikke udlånes, i søgeresultatet.

Design og layout

Nogle brugere kommenterer bibliotek.dk's udseende.

websiden fremstår lidt rodet/uoverskuelig

Den er svær at navigere rundt i, og svært at finde det materiale man ønsker

Jeg synes brugergrænsefladen er uoverskuelig. Ting åbner og lukker, og det kan være svært at forstå, hvad man kan se.

Vi vil i 2017 lave en egentlig brugertest, hvor vi lader et repræsentativt udvalg af brugere arbejde på bibliotek.dk. Det kan bidrage til at opklare evt. forbedringspunkter, hvad angår designet.

Og det, vi ikke kan gøre så meget ved ;-)

hvis teknikken (døråbning) svigter er det møgirriterende. Jeg skal trods alt køre 4 km hver gang

Tilfredshed med bibliotekerne og bibliotek.dk

Hvordan opfatter brugerne bibliotek.dk?

Vi har bedt respondenterne erklære sig fra helt enig til helt uenig i en række mere værdiladede ord om bibliotek.dk:

Så mange er helt enig eller enig i at bibliotek.dk er...

Nyttig: 95 %

Troværdig: 92 %

En side jeg vil anbefale til andre: 86 %

Nem at bruge: 86 %

Vellykket: 75 %

Inspirerende: 63 %







Flot: 50 %

Moderne: 50 %

Hvad synes brugerne om bibliotek.dk?

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

svarer brugerne således i 2016:

Hvad er din samlede vurdering af bibliotek.dk?	Antal	Procent	Grafik
1. Meget god	148	41,34%	 148
2. God	164	45,81%	 164
3. Nogenlunde	34	9,50%	 34
4. Dårlig	4	1,12%	 4
5. Meget dårlig	1	0,28%	 1
6. Ved ikke	7	1,96%	 7
Total	358	100%	

87% svarer, at de synes bibliotek.dk er god eller meget god. Det er en lille stigning i forhold til 2015, hvor det tilsvarende tal var 83%.

Udover 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?":

Jeg kan finde og bestille bøger fra hele Danmark, og derefter slå op, hvornår det er sandsynligt, at jeg kan få bøgerne. Jeg kan gøre det selv og skal ikke vente på en bibliotekar.

Det er så nemt at anvende - funktionelt!

Fantastisk udvalg af materialer - nogle få klik, og så er det på vej!

At man finder (næsten) alle danske bøger og rigtig mange udenlandske, og at svartiderne som regel er korte/acceptable

At jeg som forfatter kan gå bag om bøgerne og få adgang til metadata. At jeg kan få adgang til alle bøger i landet og bestille dem hjem, hvis mit eget bibliotek ikke har dem, hvad der forbløffende ofte er tilfældet. Fantastisk service!

Det er en fantastisk service, som vi kan være stolte af. Det er læring og indsigt i sin essens.

Jeg er nærmest afhængig af jeres hjemmeside, er virkelig glad for den og er inde på den hver eneste dag!

Søgning

Søgningen er god. Jeg bruger den udelukkende til de materialer mit eget bibliotek ikke har. At man kan gemme sin adresse osv.

Hvis jeg søger en bog om et bestemt emne, er det rimeligt nemt at finde og evt bestille hjem! Overskueligt, fornuftige søgemuligheder.

Det er tydeligt, hvor man skal indtaste ens søgeord. Karrusellen er også fin og giver blikfang.

Muligheden for at søge på tværs af biblioteker over hele landet.

At der er landsdækkende søgning/lån m.h.t. bøger, film, musik mv, jeg ønsker at læse, se høre osv - men som ikke findes på mit lokale bibliotek.

Et samlet sted med alle biblioteks-bøger, det er genialt. Elsker jeg kan få bøger fra hele landet! Bruger aldrig et fysisk bibliotek til at søge læse materiale. (Bruger goodreads side for inspiration, og tjekker så bibliotek.dk for om de har bøgerne)

Mulighed for at finde og låne bøger fra alle landets biblioteker, samt nogle udenlandske.

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.

Der har været meget, jeg vil se nærmere på.

Vil være opmærksom på dette fremover! (emneoversigt og karrusel på forsiden)

En indikator i søgeresultater om et materiale er hjemme på et favorit-bibliotek ville være meget dejligt.

Hvis man er logget ind og har valgt favoritbibliotek, kan man i posterne se, om materialet er hjemme på et favoritbibliotek.

Gid man dog kunne bruge huskelisten til at bestille direkte fra!
Der er bestillemulighed ved posterne i huskelisten

[Der mangler] Adgang til videnskabelige artikler, når man ikke er studerende- og adgang til alle artikler, ikke kun nogle, som er forbeholdt et bestemt universitet.

Der er fra forsiden og Artikel-siden link til Statsbibliotekets tjeneste, hvor alle kan søge videnskabelige artikler. Servicen tillader kun indskrevne studerende og ansatte at bruge online-adgang. Folkebibliotekernes brugere har pga aftaleforhold kun mulighed for at få en fysisk kopi.

Ville gerne have søgeresultaterne efter udgivelsesår
Sortering på udgivelsesår (nyeste - ældste) kan vælges til i søgeresultatet

Forslag som på Amazon: "Hvis du kan lide denne bog, vil du nok også synes godt om de her bøger."

Vi har allerede Andre Der Har Lånt-servicen under Inspiration i posterne.

Kommentarer til lokale biblioteker, Biblioteksvagten eller andre sites

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

At jeg kan finde de materialer, jeg har brug for, og at jeg kan få dem på mit lokale bibliotek.

At der altid er hjælp at hente, hos et venligt personale.

Nemt at finde materiale, som det er lagt frem Og det venlige personale

hvis teknikken (døråbning) svigter er det møjirriterende. Jeg skal trods alt køre 4 km hver gang

Brugerundersøgelser i fremtiden

Med kun ca. 400 besvarelser og en aldersspredning, der ikke lever op til landsgennemsnittet, er denne undersøgelse ikke 100 % troværdig, selv om den selvfølgelig giver et solidt fingerpeg om vores brugeres adfærd. Vi vil i 2017 supplere de årlige brugerundersøgelse med egentlige brugertests. Brugertestene vil blive gennemført som tænke-højt-tests med et repræsentativt udsnit i forhold til landsgennemsnittet på køn, alder mm.