Stockholms stadsbibliotek

***”Det bästa som hänt under min tid som boklånare”***

Resultat och analys av en enkät som visar vad låntagare vid Stockholms stadsbibliotek tycker om att låna e-böcker från biblioteket.se.

**En analys i två delar från Stockholms stadsbibliotek:**

Del 1: ***Underbar och älskad av alla***

Del 2: ***Den fjättrade Prometheus***

*Prolog:*

*Under sex sommarveckor genomförde Stockholms stadsbibliotek en webbenkät bland de besökare som lånade e-böcker och e-ljudböcker på biblioteket.se, stadsbibliotekets webbplats.*

*E-bokslånarna visade sig vara otroligt engagerade. De var entusiastiska och positiva, men även analyserande och kritiska.*

*Här följer första delen i sammanställningen av enkätsvaren.*

**Del 1:**

**Underbar och älskad av alla**

**Utlåningen av e-böcker och e-ljudböcker från Stockholms stadsbibliotek fördubblades mellan 2010 och 2011. Statistik från de första månaderna under 2012 pekar på att ökningen fortsätter i samma takt. 2011 skedde 83 000 e-lån, och för 2012 beräknas summan landa på 150 000. I en nyligen genomföd webbenkät fick besökarna berätta vad de tycker om sitt digitala bibliotek. Frågorna var många, och svarsfrekvensen oväntat hög – cirka 20 % (mot normalutfallet 5 %) av besökarna, över 1000 personer, tog sig tid att fylla i den ganska så omfattande enkäten.**

Det mest slående med enkätsvaren är att låntagarna älskar att kunna låna e-böcker med några knapptryck framför datorn. Så gott som alla håller med om de uppenbara fördelarna: det är bra att man kan låna när som helst, och att man slipper åka någonstans för att göra det. Det är toppen att slippa lämna tillbaka böckerna man lånar, och det är bra att biblioteket över huvud taget erbjuder e-böcker.

”Det bästa som hänt under min tid som boklånare” skriver en låntagare som kommentar. ”Fantastisk service att kunna låna e‐litteratur! Mycket bra jobbat med att fixa det!” säger en annan.

– Jag blir verkligen varm om hjärtat när jag hör sånt här, säger Mikael Petrén, chef för det digitala biblioteket. Jag och flera med mig har jobbat stenhårt för att stockholmarna ska kunna låna e-böcker – lätt, smidigt och gratis. Att folk inte bara gillar, utan verkligen tycker det är superbra gör det ännu roligare att gå till jobbet!

Lysande utsikter

Enkäten visar att 21 % har skaffat lånekort hos Stockholms stadsbibliotek enbart för att kunna låna e-böcker. De flesta i den här gruppen – 63 % – är män.

– Man brukar säga att killar och män har lättare att ta till sig ny teknik, säger Mikael Petrén. Och det är väl bra i det här fallet, när det är teknik för att läsa böcker!

En besökare skriver: ”Användare sedan 2 veckor och redan läst ut 2 böcker (normalt läser jag 2 böcker på ett helt år). [---] Som 35‐årig man så kanske dessutom tycker jag det är lite nörd‐roligt att läsa från ipaden.”

På frågan om låntagarna föredrar tryckta eller digitala böcker är det ganska jämt, med ett litet övertag för e-böckerna. Däremot lånar de flesta färre tryckta böcker nu jämfört med för ett halvår sedan, och de flesta tror att de kommer att låna ännu färre fysiska böcker i framtiden.

– Det är kanske inte så underligt att de som svarat på enkäten föredrar digitala böcker – de fick ju frågan när de kom för att låna en e-bok, säger Mikael Petrén. Men jag tror att trenden är att fler och fler gillar att läsa digitalt. Läs- och surfplattorna har blivit bättre, och under sommaren har folk upptäckt att de inte behöver packa halva resväskan med böcker – det räcker med plattan!

Svindlande höjder

Att e-bokslånen har kommit för att stanna – och att de kommer att fortsätta öka – får starkt stöd i enkäten. Sju av tio lånar fler e-böcker nu än vad de gjorde för ett halvår sedan.

Hela åtta av tio tror att de kommer att låna ännu fler e-böcker i framtiden. ”Jag köpte precis min läsplatta [---] och jag är helt såld… kommer läsa mer på en månad än jag vanligtvis gör på ett år” skriver en låntagare.

Många användare passade på att strö superlativer över biblioteket.se i fritextsvaren. En del pekar på att det får folk i allmänhet och barn i synnerhet att läsa mer: ”Fantastiskt bra service som ökat läslusten hos våra barn” säger någon, och en annan avslutar med en from förhoppning: ”Jag tycker det är klockrent att man kan låna böcker gratis [---]och att även barn börjar läsa vilket kanske kan bidra till att folk lär sig att stava igen”.

Andra svar uppmärksammar den demokratiska aspekten: ”[Biblioteket] värnar om att göra litteratur tillgänglig för alla (även de som är mindre bemedlade, det är en viktig uppgift) och e‐böcker och ljudböcker är en del av det!”

Var det bra så?

Men inget är så bra att det inte kan bli bättre. Många låntagare efterlyser bättre beskrivningar av böckerna, och vill ha lästips och listor. Men de allra flesta klagomålen gäller det begränsade utbudet – 3 av fyra skulle låna mer om utbudet var större.

– Men folk visar stor förståelse för biblioteken, säger Mikael Petrén. De har hört att e-böcker är dyrt för oss, och till och med de som klagar försöker vara snälla. Någon skrev: ”Det enda tråkiga är att det inte finns tillräckligt många titlar. Jag hittar aldrig det jag söker, vilket leder till att jag får nöja mig med något annat. Men det har också resulterat i att jag har hittat nya favoriter!”

– Vi jobbar på att få in framförallt fria titlar, både svenska och utländska, säger Mikael Petrén. Litteraturbanken har digitaliserat Nationalutgåvan av Strindbergs samlade verk, och vi har själva digitaliserat Alva och Gunnar Myrdals böcker. Rent tekniskt är det väl inte ett lån när våra användare tar hem en fri titel, men det spelar mindre roll. Biblioteket ska ju lyfta fram och presentera litteratur och läsning oavsett hur copyrightförhållandet ser ut.

En annan sak som kan bli betydligt bättre är gränssnittet och sökfunktionen.

–3 av 4 tycker att det är enkelt att låna böcker, säger Mikael Petrén. Den siffran är bra men måste bli bättre. Det *är* ju enkelt att låna e-böcker, så då måste vi göra det enkelt också.

Den allra fränaste kritiken drabbar förlagen. Förutom föreställningen att e-böcker är dyrt för biblioteken är låntagarna arga på att många nya böcker måste vistas i karantän innan de får lånas ut.

”Jag kan gärna betala en speciell avgift för att låna eböcker, speciellt om det skulle göra att nya böcker inte behövde någon karantäntid” skriver en låntagare.

– Förlagen, karantänen, distributionen och hela affärsidén med e-böcker är ett kapitel för sig, säger Mikael Petrén, och lovar återkomma i ämnet.

För frågor om e-böcker i allmänhet och enkäten eller biblioteket.se i synnerhet, kontakta Mikael Petrén: mikael.petren@stockholm.se, 08-508 311 50

Nästa del: Mikael Petrén gör comeback i del 2: *Den fjättrade Prometheus* somkommer den 7/10 till en mejlbox nära dig. På återhörande!

 Stockholms stadsbibliotek

***”Att behandla sina bästa kunder som fiender är att skjuta sig själv i foten och rena motsatsen till ett framgångsrecept”***

Resultat och analys av en enkät som visar vad låntagare vid Stockholms stadsbibliotek tycker om att låna e-böcker från biblioteket.se.

**En analys i två delar från Stockholms stadsbibliotek:**

Del 1: ***Underbar och älskad av alla***

Del 2: ***Den fjättrade Prometheus***

*Resumé:*

*I en webbenkät som genomfördes under sommaren har de som lånar e-böcker och e-ljudböcker hos Stockholms stadsbibliotek berättat att de på det stora hela tycker det är en fantastisk tjänst. De tror att de kommer att låna fler e-böcker i framtiden, och e-böcker lockar fler män än vanligt till läsning.*

*Låntagarna ser e-böcker som något som lär barn och unga att läsa, och en knapp majoritet föredrar att läsa digitala böcker framför tryckta böcker.*

*Däremot behöver titlarna i det digitala biblioteket bli fler, och såväl presentationerna som gränssnitt måste bli bättre. Låntagarna är också kritiska mot att förlagen sätter böckerna i karantän så att de inte kan låna aktuella böcker.*

**Del 2:**

***Den fjättrade Prometheus***

**I en webbenkät som genomfördes i somras fick besökarna på biblioteket.se, stockholmarnas digitala bibliotek, berätta vad de tyckte om att låna e-böcker. Resultaten visar att låntagarna gillar e-böcker, men vill ha fler titlar och bättre presentationer.**

**Användarna är kritiska mot att förlagen håller böcker i karantän, och tycker att de tar för mycket betalt av biblioteken. Karantänen kommer inte heller att leda till ökad försäljning av e-böcker, säger användarna, utan bara till badwill för förlagen.**

I fritextsvaren där låntagarna fick skriva egna kommentarer hade många kommenterat e-bokens hela affärsidé och bibliotekets och förlagens roll i det hela.

Väldigt många var inne på att e-böcker blir dyrt för biblioteken: ”Det känns inte bra att det blir en sådan hög kostnad för biblioteket. Man vill ju inte att detta ska påverka det fysiska biblioteket. Båda behövs”, kommenterade en. ”Sätt press på förlagen – det är löjligt att det ska kosta så mycket som det gör” tyckte en annan.

– Ett e-bokslån kostar biblioteket 18-20 kronor idag, berättar Mikael Petrén, chef för det digitala biblioteket. Att e-lånen blivit en hög kostnad för biblioteken beror ju på att de blivit populära, så på ett sätt är det ju bra. Och man ska inte glömma bort att det finns kostnader förenade med att låna vanliga böcker också.

Vi betalar inte, vi betalar inte

I dag håller många förlag sina nya e-böcker i karantän en viss tid. Tanken med denna tid i limbo är förstås att förlagen hoppas på att sälja fler exemplar av e-boken själva. Deltagarna i undersökningen gav inte mycket för den teorin: ” Jag köper då inte boken istället utan blir tvungen att vänta = otrolig badwill för förlaget vilket de borde tänka på”, skrev en låntagare. ”Osmart att bromsa utvecklingen. Jag köper inte boken för det!” skrev en annan.

De som deltog i enkäten fick svara på frågor om sina läs- och köpvanor i allmänhet, samt berätta hur de agerade när en bok de ville ha satt i karantän.

– En tredjedel av de som lånade e-böcker hade också köpt e-böcker under det senaste året, berättar Mikael Petrén. Det är ju sensationellt många – e-böckerna i Sverige idag står för en försvinnande liten del av bokmarknaden. Men det är väl så att de som läser mycket, de både lånar och köper mycket – åtminstone de som har råd.

Många angav att de kunde tänka sig att köpa fler e-böcker i framtiden om de blev rejält billigare. En del jämförde med pocketböcker, andra hade prisidéer på 20-50 kronor. Över huvud taget var det många som hellre skulle köpa boken som pocket eller riktig bok snarare än e-bok om det var en bok de verkligen ville ha.

Svinhugg går igen

De som köpte e-böcker idag – och hade lättast att tänka sig att köpa en e-bok om den satt fast i karantänen – var inte helt otippat de som hade det bäst ställt.

– Den som tjänar över 600 000 om året har nog inga problem att ha råd med e-böcker, säger Mikael Petrén. Men vi såg också att de som tjänade minst – mindre än 200 000 om året – var de som varken köpte eller kunde tänka sig köpa e-böcker.

Så även om läsarna faktiskt köpte rätt mycket e-böcker sa de att de inte ville köpa en bok på grund av karantänen: ”Är boken bra vill jag oftast äga den och köper den senare i alla fall. Det gäller även fysiska böcker som jag lånar” skrev en. ”Patetiskt av förlagen att motarbeta och särbehandla ny teknologi. [---]Att behandla sina bästa kunder som fiender är att skjuta sig själv i foten och rena motsatsen till ett framgångsrecept” tyckte en annan.

– Mycket i den här undersökningen pekar på att läsarna, de som älskar böcker, är både förlagens och bibliotekens bästa kunder, säger Mikael Petrén. Fast biblioteken servar de mindre bemedlade – subventionerat genom allas våra skattsedlar – och förlagen kan ta och får betalt av de som har råd själva.

Dumskallarnas sammansvärjning: Den girige, Misantropen och Idioten

Förlagen fick utstå mycket spott och spe i enkätens kommentarsfält. ”Stenålder”, ”De har för svårt att hänga med i tiden”, ”Känns gammalmodigt att det är så”, ”Förlagen måste lära sig att detta är framtiden”, ”Ser inte logiken i detta. Förlagen tjänar ju ändå på varje utlånad bok” och det kärnfulla ”Det tycker jag låter larvigt!” var alla kommentarer till att förlagens karantäntider.

”Amazons försäljning av litteratur i digital form har för en tid sedan passerat siffrorna för 1400‐talsteknologin ‐ Way to go! Tummen ner för bakåtsträvande giriga svenska förläggare som är givna förlorare i racet om man inte ändrar kurs snart” skrev en deltagare. ”Satsningen på E‐böcker är det bästa som ni gjort på länge. Det är synd att bokförlagen försöker tvinga fram restriktioner på den numera fria rörligheten av teknologi” tyckte en annan. ”Förlagen borde skämmas för de priser de tar ut!!” sa en tredje, och en fjärde framförde lakoniskt att: ”De stora förlagen är ett gissel i de flesta avseenden.”

– Jag tycker kanske att våra användare är lite väl hårda, säger Mikael Petrén. Men jag tycker att förlagen borde våga ta i frågan igen. Förlagen har varit inne på en lösning där man bygger in konstruerade begräsningar i form av licenser. Om biblioteket köper trettio licenser av en bok kan vi låna ut den till lika många låntagare samtidigt, men när alla är utlånade får man ställa sig i kö. Det känns ju oerhört fånigt och trångsynt.

Just nu pågår inga förhandlingar mellan Förläggarföreningen och biblioteken, men Mikael Petrén hoppas att positionerna kan ändras till det bättre.

– Det behövs helt klart olika modeller anpassade till e-bokens livscykel, säger Mikael Petrén. Kanske skulle vi behöva tre modeller: en för nytt, en för gammalt och en för allt däremellan.

Tillsammans är man mindre ensam

I enkätsvaren var flera användare inne på att biblioteken borde samverka för att få till bättre villkor både vad gäller karantän och kostnad: ”Strunta i att låna ut eböcker under 2 år, få med er övriga bibliotek och se: ni kommer att ha en överlägsen förhandlingsposition. Framförallt som det är folkbiblioteken som lär folk handskas med eböcker!” skrev en. ”[Läsarna kan] använda konsumentmakten för att sänka de som inte ger vettiga avtal till biblioteken” tyckte en annan. ”De förlag som inte är generösa med e‐böcker bör straffas genom att ni tar in mindre titlar från dem. Det var ett jäkla liv på förlagen när biblioteken infördes, ingen större skada uppstod. Nu är det dags för nästa paradigmskifte. Belöna de förlag som är förstående och straffa de andra” morrade en tredje.

Medan förlagen håller sig på sin kant satsar Stockholms stadsbibliotek på att försöka påverka politikerna och hitta alternativa sätt att ta fram e-böcker.

– I vissa fall kan vi stå för den kostnad det innebär för ett förlag att digitalisera sitt material, berättar Mikael Petrén. Sedan får vi låna ut det gratis. Till och med stora förlag har börjat visa intresse för att få till något i den här vägen, och det tycker jag är oerhört positivt.

Sammanfattningsvis finns det mycket att göra för e-böckerna både innanför och utanför det digitala bibliotekets icke existerande väggar:

– Vi från bibliotekens sida vill lösa alla knutarna, poängterar Mikael Petrén. Vi måste få till modeller och metoder så att alla kan få tillgång till vad de vill läsa i det format de föredrar – nu, snart!