

”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.

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 serverar 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, Misanthropen 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!