

Et bibliotek uden bøger

Hvad synes brugerne egentlig om e-bøger? Hvad er deres forventninger? Og hvad betyder det for fremtidens bibliotek?

Af Jannie Løk Jensen jaj@kb.dk og Christian B. Knudsen cbk@kb.dk, Det Kongelige Bibliotek

I biblioteksverdenen har vi ofte en forudindtaget opfattelse af, hvordan tingene ser ud, hvorfor det særlig er interessant at se nærmere på nye services. Men den strøm af e-bøger, som i disse år skyller ind over markedet, har vi på Det Kongelige Biblioteket samlet op på vores brugerundersøgelser.

De mest interessante resultater er som regel dem, hvor vi overraskes, og i det følgende gengives observationer og resultater med relevans for brugernes holdninger og forventninger til e-bøgerne – nu og i fremtiden. Vi springer de statistiske detaljer over, men en enkelt erkendelse er så overraskende, at vi ikke helt kan komme uden om den.

Benytter brugerne e-bøger?

Konventionel visdom vil fortælle os, at yngre brugere, de såkaldt "digitalt indfødte" vil være mere tilbøjelige til at benytte e-bøger end ældre brugere.

Yngre brugere er et fleksibelt begreb. De fleste af vores erfaringer stammer fra det Natur- og Sundhedsvidenskabelige fakultetsbibliotek, og yngre er her synonymt med studerende, for de fleste praktiske formål brugere under 30 år.

Samtaler med brugerne og mindre undersøgelser tyder på, at de forudfattede meninger er forkerte. Forskellene er ikke store, men der ser ud til at det i højere grad er de lidt ældre brugere, der benytter sig af e-bøger. Hvorfor det forholder sig sådan er et åbent spørgsmål, men dele af forklaringen skal nok søges i at e-bøger fortsat sjældent er lærebøger, men snarere monografier på højt fagligt niveau, som man først benytter i studier, forskning og arbejde efter man er færdiguddannet.

Hvis de gør, synes de så det er let?

Ja, det er rimelig let. Mere end 75 % af de brugere, der rent faktisk har prøvet at bruge en e-bog, synes det er nemt, eller meget nemt. Det stemmer sjældent overens med de oplevelser vi selv har, når vi skal vejlede brugerne, og det har måske noget at gøre med, at det er de yngre brugere der synes e-bøger er lette. Det er nemlig helt systematisk, at ældre brugere har større vanskeligheder med brugen af e-bøger end de yngre. Og vi, og kollegerne, falder selv i kategorien ældre lånere. Et sted passer de sædvanlige fordomme altså.

Giver det dem problemer?

Har de så problemer med at downloade e-bøger? Det har de

faktisk heller ikke, og her peger vores erfaringer ikke på nogen forskel mellem yngre og ældre brugere. Selvom det store flertal af brugerne klarer download af e-bøger uden store problemer, er der dog en del, skønnet op mod 25 %, der faktisk bøvler ret meget med det. Det er baseret på anekdotisk viden, men meget tyder på, at enkelte leverandører er ansvarlige for de fleste praktiske problemer. Det er muligt at sikre sig mod misbrug på mange måder, og nogle af dem er så sikre, at brugerne giver op.

Hvad synes de så om at læse bøger på den måde?

Spørger man brugerne, er de generelt negativt indstillede overfor at læse bøger digitalt. Også her oplever vi at få bekræftet vores fordomme. Ældre brugere er mere kritisk indstillede end yngre, men samlet set er 75 % af brugerne negativt indstillet overfor at læse e-bøger. Deres klager går typisk på manglende, eller besværlige, funktioner i forbindelse med bøgerne, der gør e-bøgerne til et upraktisk alternativ til trykt litteratur.

Hvis ikke de bruger e-bøger, hvorfor så ikke?

Lad os se lidt nærmere på brugernes uddybende bemærkninger, når de svarer "for besværligt" til spørgsmålet om hvorfor de ikke bruger e-bøger.

- Man skal skrive det ud for at kunne understrege.
- Koster mange penge at printe – læser dårligt på skærmen.
- Har oplevet at selve adgangen kostede penge.
- Får ondt i øjnene af at læse på skærme.
- Taber overblikket på en skærm.
- Det går langsomt at følge linerne på skærmen, og man kan ikke sætte "post-it sedler" i. Man kan ikke lægge i bunker.
- Udlånstiden er for kort.

Vi har i perioder systematisk spurgt brugerne, hvorfor de ikke bruger e-bøger. Det er skræmmende, at ca. halvdelen slet ikke er klar over at tilbuddet findes. Et repræsentativt udpluk af de kommentarer vi har samlet sammen gennem tiden er vist ovenfor, hvor det er værd at bemærke at klagerne falder i to grupper – besværlige tekniske løsninger, og at det er ubehageligt at læse på skærmen.

Hvad kan vi så gøre for at få brugerne til at benytte flere e-bøger? Mobiltelefoner?

Vi føler os ganske sikre på, at flere forskellige muligheder for at bruge e-bøgerne vil få benyttelsen til at stige. Et af de spørgsmål vi stiller brugerne, når vi møder dem, er om de



E-bøgerne er kommet for at blive, men det bør undersøges, hvorfor specielt yngre brugere har præference for papir.

ville være gladere for e-bøger, hvis de kunne downloade dem til mobiltelefoner. Og uanset hvor sikre vi er, er brugerne ikke enige. Stort set ingen af de brugere, vi har talt med, fortæller, at de ville læse flere e-bøger, blot fordi de blev tilgængelige på mobiltelefonen. Uden systematiske optællinger i større stil, er det nok ikke muligt at se forskel på brugerne, men vores fornemmelse er, at de ældre brugere faktisk er mere positivt indstillede til læsning på mobiltelefonen end de yngre. Vi har en teori, som vi vil vende tilbage til.

En anden skærm måske?

I betragtning af at så mange klager over e-bøgernes besværligheder handler om, at det er ubehageligt at læse på en skærm, vil det være oplagt at forsøge med andre skærmtyper end dem, der er let tilgængelige nu. Vi har ikke erfaret forskelle aldersgrupperne imellem, men vores vurdering er, at mellem 30 og 50 % af brugerne faktisk ville sætte pris på at kunne læse bøgerne på andre skærmtyper. Det understøttes af erfaringerne fra udlån af e-bogslæsere på Det Kongelige Bibliotek. Godt nok giver andre skærmtyper andre typer af problemer, men meget af ubehaget ved længere tids læsning på traditionelle skærme kan elimineres, og her er oplagte muligheder for at forbedre brugernes oplevelse af e-bogen. Desværre er det en mulighed der i højere grad styres af elektronikproducenterne end af bibliotekerne.

Hvad har brugerne af forventninger til fremtiden, hvad angår e-bøger på bibliotekerne?

I en lidt ældre undersøgelse fra 2008, spurgte vi specifikt brugerne til hvilke forventninger de havde til fremtiden på biblioteket. Nogle af svarene var helt, som vi regnede med: ikke overraskende forventede brugerne at der i fremtiden vil komme endnu flere e-bøger, og at vi får digitaliseret det ældre materiale.

Hvad der virkelig overraskede os var, at 90 % af de yngre brugere forventer at biblioteket i fremtiden stiller både trykte og elektroniske udgaver af de samme bøger til rådighed.

Og endnu mere overraskende, at det kun var 74 % af de ældre brugere der havde samme forventning. Forskellen er faktisk så stor, at den er statistisk meget sikker.

Det får os naturligvis til at overveje, om ikke den langsigtede strategi om substitution af trykte bøger med digitale skal justeres. Noget tyder i hvert fald på, at e-bøgerne ikke uden videre kan erstatte de trykte bøger for alle brugergrupper.

Vores bud er, at når der er denne forskel på aldersgrupperne, handler det om at yngre brugere, der typisk stadig studerer, benytter litteraturen på en anden måde end ældre brugere, der er færdige med studierne. Det kan meget vel tænkes, at studerende har måder at bruge lærebøger på, der endnu ikke kan erstattes af e-bøger, og at e-bøgerne har deres primære berettigelse som supplement til lærebogs-materialet. Hvad de lærde monografier angår, har de en anden rolle i forskning og studier, og kan derfor lettere, og formentlig med fordel, erstattes af e-bøger.

Fremtiden udkommer også på papir

E-bøgerne er kommet for at blive, men det bør undersøges, hvorfor specielt yngre brugere viser præference for trykt materiale. En mulig forklaring kunne være at yngre brugere har højere forventninger til e-bøgerne, men basalt set ved vi det ikke.

Hvad vores erfaringer også tyder på er, at der eksisterer et massivt behov for reklame. Brugerne er i høj grad slet ikke klar over at e-bøger findes.

Frem for alt illustrerer denne undersøgelse behovet for systematiske studier. En indsamling af vores erfaringer afslører adskillige områder, hvor virkeligheden slet ikke stemmer overens med vores formodninger. Og der bør skaffes tal der er sikre nok til, at vi kan genoverveje de sædvanlige fordomme om forskellene på yngre og ældre brugere. 