

*Artikel publiceret på Del Din Viden den 7. marts 2011
Af projektleder Birgitte Kjærgaard, Aarhus Kommunes Biblioteker*

Togpassagererne og bibliotekerne – go eller no go?

Det nationale projekt Bibliotekerne på sporet har i samarbejde med DSB gennemført en kundeundersøgelse i togene, hvor det viste sig, at 36 % af respondenterne kender vores elektroniske ressourcer, men kun 9 % bruger dem i meget høj grad eller i høj grad. 43 % bruger dem slet ikke. Passagerne blev spurgt om deres behov og vaner i forhold til underholdning på togrejsen. Resultaterne bliver brugt i projektets videre arbejde med at placere bibliotekernes elektroniske ressourcer på en ny DSB-portal og dermed gøre dem lettilgængelige for mange tusinde togpassagerer. Hele 81 % af respondenterne synes heldigvis, at det er en god idé, at de via en DSB-portal får adgang til bibliotekernes elektroniske tilbud. Det er helt klart et "go" fra togpassagererne.

Projektet Bibliotekerne på sporet

Projektet Bibliotekerne på sporet har til formål at udbrede kendskabet – og anvendelsen af – bibliotekernes elektroniske ressourcer. Igennem et samarbejde med DSB vil vi formidle og markedsføre de elektroniske ressourcer på de danske togstrækninger. Netop der hvor brugerne har lidt god tid. Projektet er unikt, da det sætter bibliotekernes ressourcer i spil på en ny og anderledes måde. Projektet er en mulighed for at fortælle rigtig mange togpassagerer, at vi kan mere og andet end bøger. Hver dag kører 450.000 passagerer med DSB. Det er 3.150.000 personer om ugen, vi får mulighed for at fortælle om vores elektroniske tilbud.

Kundeundersøgelse

Men er togpassagererne overhovedet interesserede i at få adgang til underholdning på togrejsen? Og hvilken form for underholdning er de i så fald interesserede i? For at få svar på blandt andet de spørgsmål valgte vi i samarbejde med DSB at gennemføre en kundeundersøgelse i togene. Vi fik konsulentbistand fra Megafon, der rådgav os i forhold til spørgerammen og foretog interviewene.

Togpassagererne blev bl.a. stillet følgende spørgsmål: I hvilken grad bruger du tiden i toget på at se film på en computer? Synes du, at det er en god eller dårlig idé at oprette en portal, hvor man via DSBs hjemmeside kan finde lydbøger, e-bøger, musik og film? Kender du eller har du hørt om, at du allerede nu kan finde og downloade lydbøger, e-bøger, musik, film m.m. online igennem dit bibliotek? I hvilken grad downloader du lydbøger, e-bøger, musik, film m.m. fra dit bibliotek?

Formålet med undersøgelsen var at få et klart billede af passageres behov og vaner i forhold til underholdning på togrejsen, så vi kan tilpasse vores tilbud derefter. Vi undersøgte derudover, hvor mange der henholdsvis har kendskab til og bruger bibliotekernes elektroniske ressourcer, samt hvor stor en del af passagererne, der tilgår internettet med deres mobiltelefon. Det er nyttig viden til en efterfølgende evaluering og til vurdering af, hvorvidt portalen skal optimeres til mobil.

Stor interesse for portal med underholdning

Der blev gennemført 469 personlige interviews i både S-tog og F/R tog fra torsdag den 20. til tirsdag den 25. januar 2010 på forskellige tidspunkter af døgnet. Undersøgelsen har gjort det

tydeligt, at passagererne i høj grad er interesserede i at kunne finde bibliotekernes elektroniske tilbud på en DSB-portal. Hele 81 % af respondenterne synes, at det er en meget god idé eller en god idé at oprette en DSB-portal, hvor man bl.a. kan finde bibliotekernes netlydbøger, e-bøger, netmusik, netfilm og netbaser. 20 % svarer, at det er meget sandsynligt, at de vil bruge portalen, mens 40 % svarer sandsynligt.

En stor del af respondenterne er interesserede i at downloade hjemmefra, og ikke kun i toget. Det er især personer med almindelige mobiltelefoner med/uden internetadgang, der gerne vil downloade hjemmefra, men ifølge undersøgelsen vil hver tredje med en smartphone også helst downloade hjemmefra. Det er positivt, at så mange vil downloade hjemmefra – især fordi båndbredden i togene ikke er god nok til, at man kan downloade vores lydbøger, musik eller film. Og heller ikke at streame dem.

Tanken er derfor, at passagererne i toget skal præsenteres for vores palette af elektroniske tilbud og måske læse lidt om hver enkelt bog, film eller album for derefter at kunne lægge dem, de finder interessant, i en indkøbskurv og sende en mail med links til sig selv, så de kan downloade filerne derhjemme.

Der er mange, der kender vores elektroniske tilbud

Resultaterne, der angår kendskabet og brugen af bibliotekernes elektroniske ressourcer, er tankevækkende. 36 % af respondenterne svarer, at de kender bibliotekernes elektroniske ressourcer. Mens desværre kun 9 % svarer, at de bruger de elektroniske ressourcer i meget høj grad eller i høj grad. 43 % bruger dem slet ikke. Der er dermed 169 personer i undersøgelsen, der kender vores tilbud, men flertallet af dem har enten aldrig brugt dem eller er stoppet med at bruge dem. Hvorfor? Er det for besværligt?

Det er primært personer mellem 40-49 år, der kender og bruger vores elektroniske ressourcer, mens de unge mellem 20-29 hverken kender eller har hørt om dem. Der er dermed et stort potentiale i at henvende sig til den yngre målgruppe i forhold til vores elektroniske ressourcer.

Aviser og musik er populært i togene

Der er en stor andel, der svarer, at de bruger tiden i toget til at læse avis eller til at høre musik. Der er mange i alle aldersgrupper, der bruger tiden i toget til at læse avis, men jo ældre passagererne er, desto større er chancen for, at de læser avis i toget.

Jo yngre passagererne er, desto større er chancen for, at de i toget hører musik på deres telefon eller mp3-afspiller. Langt størstedelen af de personer, der hører musik i toget, har en iPhone eller en anden smartphone. Det er på alle tidspunkter af ugen og døgnet, at mange togpassagerer bruger tiden i toget til at høre musik.

Skønlitteratur er mest populær hos kvindelige togpassagerer på 60+. Der er overraskende få, der svarer, at de bruger tiden i toget til at se film på deres computer. 1 % svarer i meget høj grad, og 2 % svarer i høj grad. Disse tal ville måske have været anderledes og vist en højere brug, hvis der var blevet spurgt til, om respondenterne ser film, filmklip, serier, kortfilm o.lign. på deres computer, og ikke kun film. Der lyttes ifølge undersøgelsen sjældent til lydbøger i togene. 13 % svarer, at de i meget høj grad, i høj grad eller i nogen grad lytter til lydbøger i toget. Det er primært personer på 30-39 år med en iPhone, der bruger tiden i toget til at lytte til lydbøger.

I projektet Bibliotekerne på sporet vil vi bruge den viden om medieforbruget i togene sammen med en viden om udfordringer som f.eks. båndbredde og rettigheder til at udvælge, hvilke medier vi i fase 1 skal lancere på den nye portal. Det bliver altså en kombination af, hvad passagererne viser interesse i, og hvad der kan lade sig gøre.

De unge er ofte på internettet via mobilen

Ifølge undersøgelsen er der stor chance for, at du dagligt eller flere gange ugentligt går på internettet på mobilen, hvis du er under 39 år og har en smartphone – især hvis det er en iPhone. 65-70 % af personerne under 39 år svarer, at de dagligt eller flere gange ugentlig bruger mobilen til at komme på internettet. Hele 83 % af respondenterne med en iPhone svarer, at de dagligt går på internettet via deres telefon.

Mobilen er i toget den foretrukne platform, der bruges til at være på internettet. En rigtig stor andel af respondenterne (66 %) svarer, at de ikke bruger deres eget trådløse netværk i toget, og stort set den samme andel (63 %) svarer, at de heller ikke bruger det internet, som DSB tilbyder i togene. Vi skal derfor i projektet være opmærksomme på, at vores tilbud optimeres til en mobilplatform, og derudover vil vi også lægge vægt på muligheden for at downloade hjemmefra.

De fleste bruger biblioteket til at låne bøger

75 % af respondenterne i undersøgelsen svarer, at de bruger biblioteket til at låne bøger. 13 % af respondenterne svarer, at de bruger biblioteket med det formål at benytte vores elektroniske ressourcer. Det er ikke ny viden, at benyttelsen af folkebibliotekernes materialer fordeler sig sådan, da det også fremgår af Folke – og forskningsbiblioteksstatistikken 2009. Det giver plads til at øge anvendelsen af de elektroniske ressourcer – hvilket projektet Bibliotekerne på sporet blandt andre projekter har som målsætning.

Projektet er støttet af Styrelsen for Bibliotek og Medier og er et samarbejdsprojekt mellem bibliotekerne i Aalborg, Guldborgsund, Kolding og Århus, DBC, Statsbiblioteket og DSB. Kontakt for yderligere information: Projektleder Birgitte Kjærgaard, Aarhus Kommunes Biblioteker, Tlf.: 89 40 94 70, Mail: bikj@aarhus.dk