Lieferqualität im Spiegel von Anbietern und Bibliotheken

Margarete Rathe, ciando GmbH
Bibliothekartag, 21.03.2006

1. Wir über uns

Eingangs möchte ich kurz das Unternehmen ciando darstellen um einen Einblick in die spezielle Beziehung zwischen ciando - E-Book Spezialist aus München - und den Bibliotheken zu geben:

Über 100 vornehmlich deutschsprachige Fach- und Sachbuch-Verlage haben ciando aktuell als Lizenz-Partner in Sachen E-Books gewählt. Die Zahl der Kooperationsverlage wächst ständig: Monatlich kommen zwei bis drei Partner hinzu. Es befinden sich ca. 14.000 Titel im Sortiment. Dieses E-Book-Sortiment wird über die unterschiedlichsten Kanäle vertrieben:

Zunächst gibt es den Online-Shop für Endkunden www.ciando.com. Dieser ist mit rund 50.000 aktiven Nutzern Markführer. Die Plattform liegt in deutscher und englischer Sprache vor.

Daneben beliefert ciando die Nutzer der meisten Online-Buchshops mit eBooks. So sind z.B. über www.buch.de, www.bol.de oder www.lob.de E-Books aus dem ciando-Sortiment erhältlich.

Zu guter Letzt bietet ciando seit 2003 auch vornehmlich wissenschaftlichen Bibliotheken ein E-Book-Ausleihsystem für ihre Nutzer. Dieses Bibliotheksangebot ist in seiner Breite einzigartig im deutschen Sprachraum.

2. Erwartungen: Was darf's denn sein?

Die Erwartungen, die im Bibliotheksmarkt an ciando herangetragen werden, speisen sich aus zwei bibliotheksspezifischen Quellen:

Zum einen handelt es sich bei Bibliotheken um Partner mit einem hohen Innovationsbewusstsein - sie sind laufend auf der Suche nach neuen Informationsmedien und -wegen.

Zum anderen haben Bibliotheken aufgrund Ihres öffentlichen Charakters ganz spezifische Rahmenbedingungen innerhalb derer sie agieren müssen.

Aus diesen beiden Rahmenbedingungen entstehen konkrete Erwartungen, die ciando erfüllt. Beispielhaft möchte ich ein paar dieser Erwartungen hier konkret vorstellen sowie die Antworten von ciando:

Erwartung der Bibliothek:
Bibliotheken suchen Anbieter, die sie in ihrer Rolle als innovativer Informationsdienstleister unterstützen.

Antworten von ciando:
- Unser E-Book-Sortiment ist eine Antwort auf das elektronische Informationszeitalter.
- E-Books befriedigen den Bedarf der Bibliotheksnutzer an räumlicher/ zeitlicher Unabhängigkeit.

Erwartung der Bibliothek:
Bibliotheken benötigen Kooperationspartner, die sich auf spezielle institutionelle Eigenheiten einstellen können.

Antworten von ciando:
- ciando kommuniziert mit allen Ansprechpartnern der Bibliotheken im Erwerbungsprozess und stellt spezifische Informationen zur Verfügung – vom Bibliotheksdirektor über die Fachbereichsleiter bis hin zum technischen Ansprechpartner.
- Die speziellen Budgetzyklen von Bibliotheken werden berücksichtigt und die Abrechnungsprozesse auf Seiten von ciando individuell angepasst.

Erwartung der Bibliothek:
Bibliotheken sind daran interessiert, sich mit innovativen Projekten zu profilieren und damit innerhalb ihrer Community Entwicklungen anzuführen.

Antworten von ciando:
- Nachdem E-Books ein junges Medium sind, übernehmen die teilnehmenden Bibliotheken Leadfunktion und können ihre Erfahrungen in die Weiterentwicklung der E-Book-Ausleihe einfließen lassen.
- Gerade in Zeiten der Diskussion um Elite-Universitäten sind Bibliotheken, die innovative Leistungen wie E-Books anbieten, gefragt.

Erwartung der Bibliothek:
Bibliotheken arbeiten aufgrund ihrer langfristigen Ausrichtung gerne mit Lieferanten zusammen, die übergreifenden Lösungen aus einer Hand bieten so dass nicht laufend neue Kooperationspartner gefunden werden müssen.

Antworten von ciando:
- ciando bietet die aktuellen Sortimente eines Großteils der relevanten deutschsprachigen Fachverlage und baut seinen Bestand laufen aus.
- ciando bietet keine Insellösung, die per Link irgendwo in den Onlineauftritt der Bibliothek integriert wird, sondern ein Modell, das beinhaltet, dass die E-Books in bestehende Kataloge wie zum Beispiel den OPAC eingebunden werden können.

3. Chancen: Darf's ein bisschen mehr sein?

Soviel zu den Erwartungen, die die Bibliotheken an ciando herantragen, und die wir

gerne erfüllen. Nachdem jedoch von den Veranstaltern dieser Diskussion kontroverse Thesen gefordert wurden, möchte ich noch einen Schritt weiter gehen:

Bibliotheken haben zwar aus Ihrem eigenen Erfahrungswert Erwartungen an uns als Lieferant - doch wie steht es mit der Nutzung unserer langjährigen Erfahrungen mit dem Medium E-Book und mit den Eigenheiten des Vertriebes derselben?

Beispielhaft möchte ich Ihnen hier drei Erwartungen nennen, die Bibliotheken oft an uns stellen, die nach unserer Erfahrung zu kurz gesprungen sind:

Erwartung der Bibliothek:
Bibliotheken nutzen der Einfachheit halber bei der Authentifizierung ihrer Nutzer elektronsicher Medien die IP-Kennung - so soll es auch bei der E-Book-Ausleihe funktionieren.

Antwort von ciando:
Auch wenn es Mehraufwand bedeutet - die Nutzerzahlen werden Ihnen Recht geben: Schöpfen Sie Authentifizierungsmechanismen wie Passwortauthentifizierung aus, die Ihren Nutzern den Zugriff von außerhalb des Campuses ermöglichen.

Erwartung der Bibliothek:
Wir wissen, welche Titel aus unserem Printbuchbestand häufig genutzt werden, also möchten wir die entsprechenden Titel elektronisch bereit stellen.

Antwort von ciando:
Wir haben gegenteilige Erfahrungen mit den bestehenden Partnerbibliotheken gemacht - so werden zum Beispiel Lehrbücher unterproportional genutzt. Gerne erstellen wir Empfehlungslisten.

Erwartung der Bibliothek:
Nachdem es sich bei E-Books um ein junges Medium handelt, stellen Bibliotheken oft die Frage nach einem Testzugang zu ein paar E-Books, der einfach per Link irgendwo in den Bibliotheksauftritt integriert wird.

Antwort von ciando:
Ein Test wird nur dann brauchbare Ergebnisse liefern, wenn er unter Realbedingungen läuft. Auch wenn es mehr Aufwand für beide Seiten bedeutet - nur bei einer Einbindung der E-Books in die relevanten Kataloge und der Ausschöpfung breiter Authentifizierungsmechanismen können Erkenntnisse gewonnen werden.

4. Kontroverses Fazit für die Diskussion

Wir lernen gerne laufend dazu, um die Erwartungen der Bibliotheken besser zu erfüllen und unsere Lieferqualität zu verbessern. Und machmal wünschen wir uns, unsere Bibliothekspartner würden unsere Erfahrungen auf dem Gebiet der E-Books intensiver nutzen, damit ihre Erwartungen noch übertroffen werden.