

Best Practices für E-Books

Empfehlungen für einen E-Book-Markt mit Zukunft

Eine Publikation von AK ECOM und AKEP

Präambel

Das E-Book-Angebot im deutschen Buchhandel konkurriert mit den Ökosystemen von Amazon und Apple. Aus Kundensicht wirkt dabei das Angebot des Buchhandels oft wenig wettbewerbsfähig, da intransparente und inhomogene Verfahren die Erwartung unserer Kunden immer wieder enttäuschen.

In dem Bewusstsein, dass es ein gemeinsames Anliegen von Verlagen, Aggregatoren und Handel sein muss, ein besseres und kundenorientiertes Angebot zu schaffen, ist auf Initiative des AK ECOM im Februar 2014 ein Roundtable zusammengekommen, bei dem VertreterInnen aus Verlag, Zwischenhandel und Handel gemeinsam den Status Quo diskutiert und Wünsche an ein verbessertes Angebot skizziert haben.

Auf Basis dieser Gespräche wurden durch AKEP und AK ECOM diese „Best Practices“ formuliert. Ziel ist eine Verbesserung der Angebotsstruktur bei den E-Books im Sinne unserer gemeinsamen Kunden. AKEP und AK ECOM sind überzeugt, dass eine strikte Orientierung an den Wünschen unserer Kunden im Interesse aller Sparten unserer Branche liegt, da wir nur so die Grundlagen unseres wirtschaftlichen Handelns werden sichern können.

Wir empfehlen deshalb allen Marktteilnehmern aus unserer Branche, Ihre jeweiligen Angebote und Prozesse an den skizzierten Punkten zu orientieren und so zu

einer besseren User Experience beim Kauf und bei der Nutzung von E-Books beizutragen.

Aufgaben und Zusammenspiel

1. Händler

Der E-Book-Händler informiert seine Kunden vor einem E-Book-Kauf umfassend und verständlich über die technischen und rechtlichen Bedingungen. Er organisiert den Bestellprozess, die Fakturierung und Zahlungsabwicklung, sowie den technischen Support.

2. Aggregator

Der Aggregator liefert umfassende und korrekte Metadaten über die lieferbaren E-Books an den Händler. Er versorgt den Händler mit Download-Token und unterstützt diesen bei seinem Kunden-Support.

3. Verlag

Der Verlag erstellt E-Books in guter Qualität. Er entscheidet über die technischen Bedingungen (DRM, Druckrechte), die lizenzrechtlichen Bedingungen und die Möglichkeiten zum Re-Download und Kulanz-Download. Bei seinen Entscheidungen berücksichtigt er die berechtigten Interessen der Kunden und der nachgelagerten Handelsstufen.

Baustellen im derzeitigen E-Book-Markt

1. Re-Download

Der Kunde möchte den Download mehrfach durchführen können: auf Grund der Datensicherung und zur Verteilung auf verschiedene Lesegeräte. Die Regelungen für Re-Downloads werden daher vereinfacht und vereinheitlicht. Sie sollten immer auf dem Zeitraum nach Kauf und nicht nach Anzahl der Downloads basieren. Ein Zeitraum von 24 Monaten ab Kauf wird als angemessen angesehen.

Eine Garantie hinsichtlich einer Aufwärts-Kompatibilität mit späteren Lesegeräten, Firmware-Versionen oder Kopierschutzverfahren ist bei der Bereithaltung der Downloadmöglichkeit über 24 Monate ausdrücklich nicht enthalten.

2. Kulanz-Download

Der Kunde sollte aus Kulanz einen neuen Download-Token erhalten, wenn aus technischen Gründen – eventuell sogar durch die Schuld des Kunden – der erste Download-Token „verbrannt“ ist. Dies gilt insbesondere bei E-Books, die mit dem Adobe-DRM geschützt sind.

Hierzu ist eine einfache Kulanz-Kette notwendig, so dass der Verlag die nachfolgenden Handelsstufen von der Bezahlung für den Kulanz-Token freistellt.

3. Stabile Lieferwege

Je kürzer der Weg zur Master-Copy, umso stabiler die Lieferkette und umso effektiver die Problemlösungen. Wann immer dies möglich ist, sollte daher die Master-Copy beim Händler oder Aggregatoren liegen. Dabei steht dem Händler stets ein Ansprechpartner beim Host der Master-Copy zur Verfügung, um Support-Fälle oder Kulanz-Lösung effektiv abwickeln zu können.

4. Drucken und Zwischenablage

Die Regeln für die Nutzungsmöglichkeiten (Drucken, Copy and Paste) werden möglichst einheitlich gefasst und standardisiert als Bestandteil des ONIX-Katalogdatensatzes übergeben. Damit werden die Händler in die Lage versetzt, ihre Kunden vor dem Kauf zuverlässig und verständlich über die Kopierschutzbedingungen zu informieren.

5. Lizenzbedingungen

Es muss einheitliche, klar definierte Lizenzbedingungen geben, die sowohl für den Händler als auch den Nutzer transparent sind und klar formulieren, welchen Nutzungsumfang ein digitales Objekt hat, der vom Verlag/Produzenten/Autor vorgegeben wird.

Dieser Nutzungsumfang umfasst:

- a. reines Lese-Recht, keine Form der Weitergabe
- b. Lese-Recht und Recht zum Ausdruck (mit Seitenbeschränkung/ohne Seitenbeschränkung)
- c. Lese-Recht und Recht zur Weitergabe (CC-Lizenz)

Diese Lizenzbedingungen werden in ONIX definiert und gefasst, um eine einheitliche Sichtbarkeit der Nutzungsbedingungen durch automatisierte Abläufe zu gewährleisten. Die exakte Definition wird vom AKEP zusammen mit dem AK ECOM vorgenommen. Vor allem im wissenschaftlichen/internationalen Bereich gibt es sehr unterschiedliche Definitionen der Nutzungsbedingungen, hier arbeitet der AKEP auf größtmögliche Transparenz hin.

6. Qualitäts-Standards

Digitale Bücher müssen denselben formalen Standards unterliegen wie gedruckte Bücher – dies erwartet der Nutzer. Digitale Bücher müssen deshalb in den Verlagen vor Freigabe für die Handelsplattformen geprüft werden auf

- a. Inhaltliche Vollständigkeit (Text, Textelemente, Abbildungen, multimediale Elemente etc.)
- b. Technische Funktionalität (Schriftarten, interne wie externe Verlinkungen etc.)

Diese Prüfung erfolgt durch entsprechende Arbeitswerkzeuge, idealerweise auf handelsüblichen Lesegeräten. Aufgrund der Vielfalt der vorhandenen Lesegeräte-Landschaft kann aber schon aus wirtschaftlichen Gründen keine Prüfung auf allen im Markt befindlichen Geräten erfolgen.

Die über den reinen Inhalt hinausgehenden Elemente wie Cover, beschreibende Buchdaten und Bibliografie müssen schon aus Gründen der Sichtbarkeit zwingend vorhanden sein.

Da die Handelsplattformen direkter Ansprechpartner der Nutzer sind, regt der AKEP an, einen unkomplizierten, schnellen Weg von Fehlermeldungen (im weitesten Sinne) hin zum Verlag/Produzenten zu installieren, der auf notwendige Korrekturen am digitalen Buch hin-

weist, sofern die oben beschriebenen Punkte a. und b. (mit den genannten Einschränkungen) nicht gewährleistet sind.

7. Einheitlicher ONIX-Standard

Die Verwendung des ONIX-Standards bei der Katalogdatenlieferung wird möglichst weitgehend vereinheitlicht. Pro Titel und Dateiformat wird jeweils eine eigene EAN vergeben und je EAN ein Katalogdatensatz ausgeliefert.

8. Einheitlichkeit der Angebote

Bei gleicher ISBN und gleichem Preis müssen die E-Books auf allen Handelsplattformen mit demselben Kopierschutz und einheitlichen Nutzungsbedingungen versehen sein.

9. Frei von Hürden

Die E-Books sollen hürdenfrei sein. Verlage, Aggregatoren und Händler streben gemeinsam ein möglichst komfortables Kauf- und Leseerlebnis für den Kunden an. Der Einsatz von Kopierschutz und die Angemessenheit von Nutzungseinschränkungen werden vor diesem Hintergrund sorgfältig geprüft.

Freiheitsplatz), Christoph Kaeder (Schweitzer Fachinformationen), Frithjof Klepp (ocelot), Susanne Martin (Schiller Buchhandlung), Timm Riedl (Lehmanns Media), Jördis Beatrix Schulz (Mayersche Buchhandlung) sowie Robert Stöppel (Buchhandlung Stöppel).

Der Arbeitskreis Elektronisches Publizieren (**AKEP**) soll Forum für Erfahrungsaustausch auf Augenhöhe sein. Der Arbeitskreis hat zur Aufgabe, Öffentlichkeit in den Verlagen zu erreichen. Er soll die Basis stärken, emotional adressieren und Kolleginnen und Kollegen darin unterstützen, ein Selbstbewusstsein für ihre Arbeit an digitalen Themen zu entwickeln. Das Sprecherteam des AKEP wird vom Vorstand des Verleger-Ausschusses benannt und besteht derzeit aus Steffen Meier (Readbox) und Jürgen Harth (Carl Hanser Verlag).

Autoren und Ansprechpartner:

AK ECOM (Sortimenter Ausschuss)

Tobias Schmid, tobias.schmid@osiander.de

Christoph Kaeder, christoph.kaeder@schweitzer-online.de

AKEP (Verleger-Ausschuss)

Steffen Meier, steffen.meier@readbox.net

Herausgeber:

© Börsenverein des Deutschen Buchhandels e.V.

Braubachstraße 16, 60311 Frankfurt am Main

Tel.: 069 1306-318, Fax: 069 1306-392

E-Mail: akecom@boev.de

Internet: www.boersenverein.de/akecom

Das Werk einschließlich seiner Einzelbeiträge und Abbildungen ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne Zustimmung des Herausgebers unzulässig und strafbar. Dies gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Disclaimer

Dieses Dokument wurde gewissenhaft und sorgfältig zusammengestellt, trotzdem können Autoren und Herausgeber keinerlei Gewähr für die Aktualität, Korrektheit, Vollständigkeit oder sonstige Qualität der Angaben übernehmen.

Impressum

Der **AK ECOM** ist ein Arbeitskreis des Sortimenter-Ausschusses mit der Aufgabe, die Position des unabhängigen Buchhandels in Bezug auf E-Books und E-Commerce mit zu bilden, zu artikulieren und ihr öffentlich Nachdruck zu verleihen. Sprecher des Arbeitskreises sind René Kohl (Kohlibri) und Tobias Schmid (Osiandersche Buchhandlung). Weitere Mitglieder sind Werner Beyer (Buchladen Neuer Weg), Simone Dalbert (Schöningh Buchhandlungen), Dieter Dausien (Buchladen am