

Nutzerwünsche erfüllen und Nachwuchskräfte gewinnen

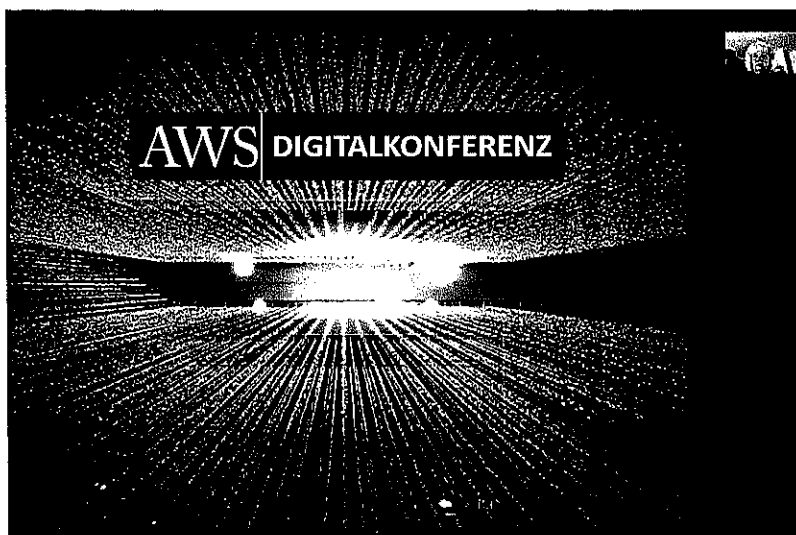
Bericht über die zweite Digitalkonferenz der Arbeitsgemeinschaft Wissenschaftlicher Sortiments- und Fachbuchhandlungen, im Netz am 24. Juni 2021

Helga Bergmann

„Weiter gemeinsam Zukunft gestalten“ war das Motto der 2. AWS Digitalkonferenz am 24. Juni 2021. In fünf spannenden Beiträgen wurden aktuelle und wichtige Themen für Fachmedienhändler und Fachverlage behandelt – Topics, die auch für den Bibliotheksbereich interessant sind, gehören doch Kundenorientierung, Gewinnung von Nachwuchskräften und Dienstleistungsmarketing zunehmend zu den Aufgabenfeldern von Bibliotheken. Durch die Veranstaltung führten Bianca Kölbl und Volker Stuhldreher, Vorstand der Arbeitsgemeinschaft Wissenschaftlicher Sortiments- und Fachbuchhandlungen (AWS). Die technische Durchführung hatte Steffen Meier, Herausgeber des digital publishing report.

» „Neue Kunden gewinnen in herausfordernden Zeiten“ – zu diesem Thema referierte Dr. Hermann Riedel von Atypon. Atypon, seit 2016 eine unabhängige Geschäftseinheit von Wiley, arbeitet als weltweit größte Plattform für wissenschaftliche Inhalte eng mit über 100 Verlagen und wissenschaftlichen Gesellschaften zusammen. Gehostet werden Bücher, Zeitschriften, Blogs, Podcasts, Videos, interaktive Aufgabensammlungen und alle anderen Zusatzmaterialien. Zielgruppen sind die Verlagsbranche, Fachmedienhandlungen und wissenschaftliche Fachgesellschaften.

Als größte Herausforderung für Sortimentler, Verlage und wissenschaftliche Fachgesellschaften bezeichnete Riedel den Wunsch der Nutzenden, relevante Informationen zu jeder Zeit, an jedem Ort und auf jedem Endgerät zu bekommen, offline und online arbeiten, Inhalte kommentieren oder mit eigenen Inhalten kombinieren sowie in Gruppen arbeiten zu können. Da die Suche meist bei Google beginne, erwarteten die Nutzenden ähnliche Funktionen auch von anderen Plattformen. Atypon biete daher verschiedene Tools und Geräte an, die diese Herausforderungen adressieren: So wird z.B. Search Engine Optimization (SEO) zum leichteren Auffinden von Inhalten eingesetzt. eReader, die das Arbeiten auf unterschiedlichen Geräten durch Synchronisation unterstützen, werden ebenso angeboten wie personalisierbare Newsfeeds. Durch die Nutzung künstlicher Intelligenz (KI)-Technologien verfüge Atypon über autotopic modelling- und collaborative filtering-Funktionen, die den Plattformbesuchern zielgerichtet Empfehlungen geben, Erfahrungen und Suche der Nutzenden personalisieren und



so schnellere und präzisere Ergebnisse liefern. Angesichts rund drei Mio. wissenschaftlicher Artikel, die pro Jahr publiziert werden, ermögliche Atypon mithilfe von KI und optimiertem SSO (Single-Sign-on)-Authentifizierverfahren kontinuierliches Lesen auf verschiedenen Anwendungen und Websites, um sich schnell einen Überblick über neue Publikationen zu verschaffen, so Riedel.

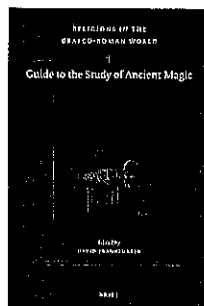
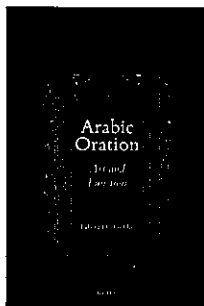
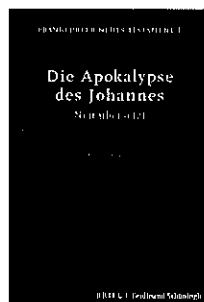
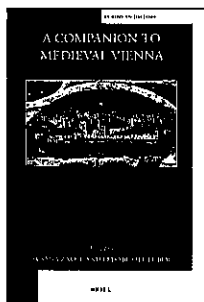
Auch für die Wünsche institutioneller Kunden halte Atypon Lösungen bereit, etwa für einfaches Erwerben und sofortige Freischaltung von Inhalten, für die Unterstützung aller gängigen Bibliotheks-Tools sowie von Websites mit eigenem User Interface (UI). Werkzeuge für die Dokumentation von erworbenen Inhalten sowie deren Nutzung gehören ebenfalls zum Angebot. Für Fachsortimenter halte Atypon innovative Lösungen bereit, um Wachstumspotenziale zu schaf-

Brill's EBA model (Evidence-Based Acquisition)

*Access when and where your users need it,
with maximum flexibility*

Brill offers more than 22,000 unique E-Books on brill.com to choose from, including about 3,500 titles in German language!

- Wider range of titles for library patrons
- Remote access, unlimited site licenses
- COUNTER reports, free MARC records



For further information, please visit brill.com or contact us at sales@brill.com

Brill has acquired Vandenhoeck & Ruprecht Verlage

Founded in 1735 and headquartered in Göttingen, Vandenhoeck & Ruprecht Verlage has a superb and long-standing international reputation in the Humanities, especially in the fields of Theology and History.



BRILL



As of March 1, 2021, this renowned publishing house is now part of Brill Germany together with our imprints Schöningh, Fink and mentis.

fen und Arbeitsprozesse zu optimieren. Riedel erklärte, ein kundenfreundlicher eCommerce-Prozess verkürze den Weg der Leser von der Entdeckung der Literatur bis zum Kauf. Er betonte, die moderne User-Experience-Gestaltung (UX) der Plattform sei der von Amazon nachempfunden und steigere Käufe und Nutzerzufriedenheit durch die Reduzierung von Klicks, die Vereinfachung des Sign-Ins und die Einführung eines Gastzugangs. Mit der Digital-Publishing-Plattform soll zukünftiges Geschäftswachstum der Kunden unterstützt werden.

„Customer Analytics – profitable Kunden identifizieren, für sich gewinnen und an sich binden“ lautete der Titel des Beitrags, den Jutta Hobbelhagen und Jutta Brinkmann von der Haufe Group hielten. Customer Analytics bedeute ein „lebenslanges Lernen“ entlang von echtem Kundenverhalten, um es zu verstehen und dann vorhersagen zu können, erklärte Hobbelhagen. Dazu würden aus vorhandenen Kundendaten erste Ansätze für ein Customer Relationship Management (CRM) aufgebaut und entlang konkreter Fragestellungen gezielt weitere Daten generiert. Dabei sei nicht die Menge der Daten entscheidend, sondern ausreichend und passende Daten zu haben. Kernelemente von Customer Analytics seien, mithilfe von Analysen Einsichten zu gewinnen, die Vorhersagen zu konkreten Fragestellungen erlaubten und Trends erkennen ließen. Als Methoden, die dafür angewandt werden, zählte Hobbelhagen Descriptive, Diagnostic, Predictive und Prescriptive Analytics auf. Die ersten drei würden Auskunft geben, was und warum etwas geschehen sei und vorhersagen, was geschehen wird. Bei Prescriptive Analytics gehe es darum, Empfehlungen für neue Angebote und Services zu geben, mit denen man das Eintreffen der Prognosen unterstützen kann. Optimale Wege für Kundenakquisition, -bindung, Prozessautomatisierungen und Klassifikationen zu finden und aus den Daten eine Wertschöpfung zu holen, gelinge nur, so die Referentinnen, wenn Kollegen aus den Fachbereichen mit den Kollegen aus der IT zusammenarbeiteten.

„Standardsystem vs. Individualentwicklung – Grundentscheidungen bei der Auswahl von Software und Katalogdaten“ thematisierten Stefan Schwedt und Moritz Hodde vom Systemhaus NEWBOOKS Solutions-iacon. Bei Planung der Einführung eines neuen Systems sei die Auswahl der richtigen Datenquellen und Datenbanken die erste essentielle Frage, denn die Datenbasis reflektiere letztendlich das Angebot für den Kunden. Exemplarisch stellte Hodde zwei Datenbanken vor, die Zeitschriftendatenbank von NewBOOKS Solution mit einem Mix aus Fach- und Kioskzeitschriften sowie aus dem anglo-

amerikanischen Sprachraum die BDS-Datenbank mit 40 Mio. Titeln, die laut Hodde auch für Bibliotheken eine Alternative zu den gängigen Datenbanken sein könnte. Besonders interessant: Die Daten werden redaktionell angereichert: Marketingklassifikationen und Bibliothekssystematiken werden allokiert, MARC 21 Formate werden nicht einfach aus ONYX konvertiert, sondern redaktionell bearbeitet und RDA-Katalogisate sind erhältlich. BDS berücksichtigt auch die Klassifikationen der Library of Congress, Classification (LCC) und Subject Headings (LCSH) sowie die Dewey Decimal Classification (DDC).

Für die Entscheidung zwischen Standardsystem, um individuelle Features erweitertes Standardsystem oder Individualsystem ist entscheidend, so Schwedt, welche Kernanforderungen bestehen. Reichen zur Erfüllung der Kernanforderungen marktgängige fest fixierte Prozesse aus und soll das System möglichst schnell etabliert werden, biete sich ein Standardsystem an. Je mehr Individualität die Kernanforderungen beinhalten, umso eher kämen erweiterte Standard-

„Nicht die Datenmenge, sondern die Qualität der Daten ist entscheidend“

systeme oder Individualsysteme in Frage. Die größte Herausforderung bei Individualsystemen besteht laut Schwedt darin, beim ausgewählten Systemdienstleister Verständnis für die marktspezifischen und individuellen Anforderungen zu erzeugen.

„Wie werde ich attraktiv für Nachwuchskräfte?“

Die Antwort auf diese Frage gab Dietmar Heijenga (Kurswechsel Unternehmensberatung GmbH). Angesichts sich verändernder Bedürfnisse vieler potenzieller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter hätten sich auch die Anforderungen an die Arbeit und an den Rahmen, in dem Arbeit stattfindet, geändert, erklärte Heijenga. Immer häufiger stünden bei der Auswahl eines neuen Arbeitgebers nicht mehr die Themen Gehalt oder Karrierechancen im Vordergrund. Viele Nachwuchskräfte hielten Ausschau nach Unternehmen, die eine Innovationskultur leben oder maximalen Freiraum in der Wahl des Arbeitsortes bieten. Maßnahmen wie schick gestaltete Büroräume, Fitness- oder Massage-Angebote, kostenlose Getränke oder Obstkörbe in jedem Büro seien nicht geeignet, Nachwuchskräfte zu gewinnen oder langfristig zu binden. Vielmehr sei es die Arbeit selbst und die Organisationsstruktur, die über Attraktivität entscheide. Um attraktiv für Nachwuchskräfte zu sein, müssten Rahmenbedingungen mit motivationsfördernden Strukturen geschaffen werden, die ein wirksames Arbeiten ermöglichen, Teamarbeit



Der passende Medienmix für Ihre Bibliothek!

Ihr großer unabhängiger Medienhändler im Herzen von Berlin mit bundesweiter Lieferung: Neben klassischen Printmedien liegen unsere besonderen Schwerpunkte in den Bereichen Tonträger, Filme, Musikalien und fremdsprachiger Literatur verschiedener Sprachräume.

Unser Serviceangebot: Standing Order, individuelle Titelauswahl, zuverlässige Bearbeitung von Recherche- und Angebotsanfragen, Neuauflagenservice sowie eine flexible Rechnungslegung: Schnell, einfach, individuell.


Sprechen Sie uns gerne an!

☎ 030 20 25 24 21


✉ bibliotheken@dussmann.de

🛒 kulturkaufhaus.de

Dussmann
das KulturKaufhaus



Volker Stuhldreher



Bianca Kölbl

Programm

10.00 Uhr - 10.20 Uhr
Bianca Kölbl/Volker Stuhldreher (Vorstand AWS), Steffen Meier (digital publishing report)
Gegrüßung und Einführung

10.20 Uhr - 10.40 Uhr
Hermann Riedel (Abyss)
Höhere Kundenwertlichkeit erschließen

10.45 Uhr - 11.15 Uhr
Jutta Hebbelagen und Jutta Brinkmann (Haufe Group)
Customer Analytics – profitable Kunden identifizieren, für sich gewinnen und an sich binden

11.20 Uhr - 11.50 Uhr
Stefan Schwetz und Moritz Hodde (Systemhaus NEWBOOKS Solutions-Iucon)
Standardsystem vs. Individualentwicklung – Grundentscheidungen bei der Auswahl von Software und Katalogdaten

11.55 Uhr - 12.00 Uhr
Pause

12.00 Uhr - 12.30 Uhr
Dietmar Hejzinger (Kurzweil Unternehmensberatung GmbH)
Wie werde ich attraktiv für Nachwuchskräfte?

12.30 Uhr - 13.00 Uhr
Prof. Dr. Christian Sprang (Börsenverein der Deutschen Buchhandels e.V.)
Aktuelles zu Preisbindung und Rabattspreizung, EU-Urheberrechts-Richtlinie und Verlegerbeteiligung u.a.

AWS Unternehmensberatung

erlaubten, Kreativität der Mitarbeitenden sowie eine persönliche Gestaltung der Arbeit zuließen.

Prof. Dr. Christian Sprang vom Börsenverein des Deutschen Buchhandels e.V. behandelte in seinem Beitrag die Themen „**Buchpreisbindung und Rabattspreizung, Projekt DEAL und Kartellrecht sowie Digitale Leihe.**“ Am 13. April und 17. Mai 2021 hatte der Börsenverein Vertreterinnen und Vertreter aller Sparten der Branche zu einem „Runder Tisch zur Buchpreisbindung“ eingeladen. Dabei wurde nach einer gemeinsamen Lösung für die in Zusammenhang mit §6 Abs.3 BuchPrG entstandenen Probleme der Rabattspreizung gesucht. Trotz unterschiedlicher Interessen habe eine Branchenlösung im Vordergrund gestanden, berichtete Sprang. Bei Erhalt der Preisbindung sollte auf weitere juristische Auseinandersetzungen verzichtet werden. Verlage sollten ihr Konditionengefüge verändern, große Sortimenter ihre Verhandlungsmaßstäbe anpassen, und Barsortimenter ihre Konditionenverbesserung an unabhängige Sortimenter weitergeben. Zur Erfolgskontrolle wurde eine Ombudsstelle eingerichtet.

Weiter berichtete Sprang, dass der Börsenverein, nachdem in einer Schulbuchausschreibung der Gemeinde Erkrath in Nordrhein-Westfalen eine Umweltzertifizierung von den anbietenden Buchhandlungen gefordert wurde, die rechtliche Situation geprüft habe: Nach dem neuen europäischen Vergabe-Recht sei es zulässig, bei Ausschreibungen eine solche Zertifizierung zu fordern, erklärte der Justitiar. Da dies im Buchhandel bisher nicht üblich war, konnte die Gemeinde Erkrath überzeugt werden, diesmal auf eine solche Anforderung in ihrer Ausschreibung zu ver-

zichten. Da aber in Zukunft damit zu rechnen sei, dass eine Umweltzertifizierung zunehmend gefordert werde, bemühe sich der Börsenverein, für seine Mitgliedsfirmen ein relativ günstiges Angebot für eine Zertifizierung zu organisieren.

Zu DEAL berichtete Sprang, der Börsenverein habe die Kartellbeschwerde gegen das Projekt DEAL nach der Veröffentlichung einer Studie zu den Auswirkungen des „DEAL“ auf das Publikationsverhalten¹ im April 2021 erneut ergänzt. Die Studie komme zu dem Schluss, dass DEAL zu starken Marktverwerfungen geführt habe. Im Mai 2021 habe es das Kartellamt jedoch erneut abgelehnt, der Beschwerde des Börsenvereins „zum jetzigen Zeitpunkt“ weiter nachzugehen. In der Auseinandersetzung um die digitale Leihe (E-Lending) hätte im Februar dieses Jahres eine Besprechung mit Vertretern der Bibliotheksverbände und des Börsenvereins im Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV) stattgefunden. In dieser Besprechung hat sich der zuständige Ministerialbeamte laut Sprang im Falle einer gesetzlichen Regelung gegen eine Urheberrechtsschranke ausgesprochen und eine Zwangslizenz favorisiert. Im März hat der Bundesrat eine Stellungnahme zum Gesetzentwurf der Bundesregierung zur Anpassung des Urheberrechts an die Erfordernisse des digitalen Binnenmarktes abgegeben, in der Verleger verpflichtet werden sollten, nicht kommerziell tätigen Bibliotheken ein Nutzungsrecht einzuräumen und ihnen zu ermöglichen, jeweils ein Vervielfältigungsstück des Werkes digital für begrenzte Zeit jeweils einer Person zugänglich zu machen. Dieser Vorschlag wurde zwar nicht in den Gesetzentwurf aufgenommen, aber Sprang befürchtet, „aufgehoben ist nicht aufgeschoben“. Schließlich stünde das Thema digitale Leihe bei allen politischen Parteien auf den Agenden zum Urheberrecht weit oben.

Der Mitschnitt der Veranstaltung ist gegen eine geringe Gebühr einsehbar. AWS Unternehmensberatung
Christa Beiling aws@chbeiling.de |



Helga Bergmann-Ostermann

Journalistin

Dipl.-Übersetzerin

h.bergmann-ostermann@t-online.de

¹ <https://user.fz-juelich.de/record/892563>