

Florian Rettenegger
Büchereien Wien
Schwendergasse 39-43, 1150 Wien

Die Virtuelle Bücherei Wien

Projektarbeit im Rahmen der
hauptamtlichen Ausbildung
für BibliothekarInnen

Ausbildungskurs HA B 2010-2012

Wien, Februar 2012

Florian Rettenecker
Büchereien Wien
Schwendergasse 39-43, 1150 Wien

Die Virtuelle Bücherei Wien

Abstract

Angesichts der wachsenden Nutzerzahlen von elektronischen Medien stehen auch öffentliche Bibliotheken vor der Herausforderung, Medien ebenso in digitaler Form verfügbar zu machen. Im September 2010 starteten die Büchereien Wien mit der Virtuellen Bücherei das digitale Leihsystem „Onleihe“ der DiViBib GmbH.

Vorliegende Arbeit soll erstens einen Überblick über den deutschsprachigen eBook-Markt geben, der bislang noch in den Kinderschuhen steckt. Hierbei wird auch auf die Eigenheiten der unterschiedlichen Medien-Formate eingegangen. Zweitens werden die Möglichkeiten einer digitalen, öffentlichen Bibliothek beleuchtet, wobei vor allem das Leihsystem Onleihe genauer betrachtet wird. Schlussendlich soll die Arbeit Aufschluss über den bisherigen Erfolg der Virtuellen Bücherei liefern, indem sowohl der Bestand, seine Nutzung als auch die Nutzer analysiert werden.

Inhaltsverzeichnis

Abstract.....	2
Einleitung.....	5
Datenmaterial.....	6
Die Ausgangssituation.....	7
Ebooks.....	7
Entwicklung am deutschen eBook-Markt.....	7
Der eBook-Markt aus Sicht der Verlage.....	9
Andere elektronische Medien.....	9
Die digitale Bibliothek.....	10
Digitale Leihsysteme.....	10
Bestimmende Faktoren zur Wahl eines Leihsystems	11
Die führenden Leihsysteme im deutschsprachigen Raum.....	12
Die Onleihe der Firma DiViBib.....	12
Das Medienangebot.....	14
Die Medienformate.....	14
Die „Virtuelle Bücherei“ Wien.....	16
Die Onleihe für Wien.....	16
Die Kosten der Virtuellen Bücherei.....	19
Was wird ausgeliehen – Mediennutzung.....	20
Was sich die Nutzer hinsichtlich des Bestands wünschen.....	23
Investitionsüberlegungen zu.....	25
...eMusik.....	25
...eVideos.....	25
Archivfunktion oder Aktualität?.....	26
Wer leiht aus – Die Nutzer.....	27
Nutzer nach Alter und Geschlecht.....	27

Benutzerfreundlichkeit der Onleihe.....	28
Gründe für die Nutzung.....	30
Wie können neue Nutzer gewonnen werden – Öffentlichkeitsarbeit.....	31
Werbung in den Büchereien.....	32
Werbung im Internet.....	32
Präsenz in Sozialen Netzwerken.....	33
Fazit.....	34
Quellennachweise.....	36

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Screenshot der Onleihe-Homepage.....	16
Abbildung 2: Bestand nach Medienart (31.11.2011).....	17
Abbildung 3: Bestands- und Nutzerentwicklung (Oktober 2010 bis Dezember 2011).....	18
Abbildung 4: Bestand und Entlehnungen nach Kategorien.....	21
Abbildung 5: eBooks und eAudios in ausgewählten Kategorien.....	22
Abbildung 6: Bestand und Entlehnungen nach Medienart.....	23
Abbildung 7: Logo der Onleihe Wien.....	32

Einleitung

Die moderne öffentliche Bibliothek versteht sich als Zentrum für Bildung, Kultur, Information und soziale Integration. Um diesem Verständnis gerecht zu werden bedarf es einem hohen Sensibilisierungsgrad hinsichtlich gesellschaftlicher Veränderungen. Die Aufgaben, die einer öffentlichen Bibliothek zukommen gehen bei weitem über das Erschließen und Bereitstellen publizierter Literatur hinaus. Bibliotheken sind inzwischen umfangreiche Serviceeinrichtungen und dabei durchaus sehr erfolgreich. Mit der fortschreitenden Digitalisierung der Inhalte und Verfügbarkeit im Internet, laufen öffentliche Bibliotheken jedoch Gefahr ihren Rang als Medienvermittler zu verlieren. Für eine breite Schicht der Gesellschaft steht das Internet zur Informationserschließung an erster Stelle. Die Distribution elektronischer Medien über das Netz ist heute Selbstverständlichkeit. Immer mehr Texte, Musik und Filme werden per Download bezogen. Onlineshops boomen ebenso wie Internetausbörsen. Die Entwicklungen hinsichtlich verfügbarer Medienarten und Erwerbsmöglichkeiten sind rasant. Die Bibliotheken reagieren auf die veränderten Bedürfnisse und positionieren sich ebenfalls im Internet. Der Webauftritt der Büchereien ist obligatorisch und immer öfter sind sie in sozialen Netzwerken vertreten. Mit der Virtuellen Bibliothek positionieren sich Büchereien ebenfalls als eMedien-Anbieter.

Die Vorteile sind offensichtlich: Die Nutzer¹ der Virtuellen Bibliothek sind weder an Öffnungszeiten gebunden, noch müssen sie die Bücherei selbst besuchen. Der elektronische Medienbestand braucht keinen physischen sondern lediglich Speicherplatz. Der Leihvorgang wird automatisch erledigt, womit für Ausleihe und Rückgabe kein Bibliothekspersonal benötigt wird.

Die Büchereien Wien betreiben seit Oktober 2010 die „Virtuelle Bücherei“ mit der „Onleihe“ der Firma DiViBib, welche sich im deutschsprachigen Raum auf ein digitales Leihsystem für öffentliche Bibliotheken spezialisiert hat.

Die vorliegende Arbeit soll einerseits einen Überblick über die Möglichkeiten einer virtuellen öffentlichen Bibliothek schaffen und andererseits Aufschluss über den bisherigen Erfolg der Virtuellen Bücherei liefern. Die Arbeit untergliedert sich in drei Hauptteile. Im ersten Teil wird auf den Markt elektronischer Medien eingegangen. Wie sieht der

¹ Zugunsten einer besseren Lesbarkeit wurde in der vorliegenden Arbeit auf die explizite Nennung der weiblichen Form verzichtet, die jedoch auch mitgemeint ist.

deutschsprachige eBook-Markt aus, welche Medien sind im Handel verfügbar und in welchen Formaten? Der zweite Teil beschäftigt sich mit elektronischen Leihsystemen, wobei vor allem auf die Onleihe der Firma DiViBib eingegangen wird, welche auch bei den Büchereien Wien zum Einsatz kommt. Der letzte Teil betrachtet die Virtuelle Bücherei Wien. Neben einem Überblick über das verfügbare, virtuelle Angebot, wird auch versucht Aussagen über die Nutzer zu treffen. Um den Umfang und Nutzung des virtuellen Angebots in Relation zu setzen werden die Daten der Virtuellen Bücherei Wien jenen anderer Bibliotheken gegenübergestellt. Den Abschluss der Arbeit bildet eine Betrachtung der Öffentlichkeitsarbeit im Zusammenhang mit der Virtuellen Bücherei. Es wird der Frage nachgegangen, wie die Bücherei neue Nutzer für ihr virtuelles Angebot gewinnen kann.

Datenmaterial

Die Bestands- und Nutzeranalyse der Virtuellen Bücherei Wien bezieht sich auf den Zeitraum seit Inbetriebnahme im September 2010 bis Ende des Jahres 2011. Grundlage der Arbeit bilden die Monatsstatistiken der Virtuellen Bücherei und die statistische Auswertung zum einjährigen Bestehen der Virtuellen Bücherei im Oktober 2011. Die Bestands- und Entlehnzahlen wurden in der Analyse in Relation zu den Daten anderer Bibliotheken mit Onleihe-System gesetzt, welche im Vorfeld von den Bibliotheken Würzburg, München, Bremen und Salzburg zur Verfügung gestellt wurden.

Dabei ist zu beachten, dass die statistischen Daten der Onleihe, die über ein eigenes Statistiktool der Firma DiViBib erstellt werden, nur eingeschränkte Rückschlüsse über die Nutzer zulassen. So beinhalten die Daten zur Ausleihe keine Informationen über die Nutzer selbst, wie beispielsweise Alter oder Geschlecht der Nutzer. Die Onleihe überprüft bei Anmeldung eines Lesers im System lediglich die Gültigkeit des Leserkontos und bezieht so keine personalisierten Daten mit ein. Deshalb wurde zusätzlich auf Ergebnisse schon vorhandener Studien, der Bibliothek Chemnitz, Bremen und dem Landesbibliothekszentrum Rheinland-Pfalz zurückgegriffen, die in Form einer Nutzerumfrage erstellt wurden. Des Weiteren wird auf eine Arbeit, die an der Hochschule für angewandte Wissenschaften Regensburg verfasst wurde eingegangen, welche in Form einer Nutzerumfrage und Experteninterviews in fünf Städten (Frankfurt/Oder, Göttingen, Hamm, Straubingen und Weiden) durchgeführt wurde.

Eine Studie in Form einer Nutzeranalyse der Virtuellen Bücherei entsteht gerade am Institut für Publizistik- und Kommunikationswissenschaft der Universität Wien (Sarah Marquardt). Daten sind jedoch bis dato (Stand Februar 2012) noch nicht verfügbar.

Die Ausgangssituation

Ebooks

Spätestens seit der Frankfurter Buchmesse 2010 sind Begriffe wie eBooks und eReader aus dem Buchhandel nicht mehr wegzudenken. Während auf der Seite der klassischen Verlagswelt der Tod des physischen Buches wehmütig vorausgesagt wird und das Verschwinden des sinnlich-haptischen Elementes beklagt wird, reagieren die Käufer von eBooks nur zögerlich auf die neuen Angebote. Der Anteil der verkauften eBooks in Deutschland entspricht mit 21,2 Millionen Euro Umsatz nur 0,5 Prozent des gesamten Buchmarktes im Jahr 2010.² Die eBook Verkäufe österreichischer Verlage sind so gering, dass sie häufig nicht in die Verkaufsstatistiken aufgenommen werden.

Der deutschsprachige eBook-Markt befindet sich noch in den Kinderschuhen. Richtungweisend sehen die dreistelligen Umsatzsteigerungen im eBook Segment des US-amerikanischen Buchmarktes aus. Damit sind eBooks in den USA hinter Taschenbüchern auf Platz zwei im Verkaufsranking geklettert.³ Von einer derartigen Umwälzung des Marktes ist im deutschsprachigen Raum noch wenig zu spüren.

Entwicklung am deutschen eBook-Markt

Aufgrund von Uneinigkeit über eBook-Formate und Vertriebswege ist die Entwicklung zögerlich. Das Interesse der Leser an eBooks hängt stark vom Angebot und der Verfügbarkeit der Titel ab. Hinzu kommt eine gewisse Skepsis von Seiten der Kunden, für die das haptische Erlebnis des Buch-lesens dominiert und die eBooks deshalb nie akzeptieren werden. Stark buchaffinen Käufer bekennen sich deutlich zu den physischen

² „Umbruch auf dem Buchmarkt? Das E-Book in Deutschland.“ Pressekonferenz des Börsenvereins des Deutschen Buchhandels (14.03.2011)
URL: http://www.boersenverein.de/sixcms/media.php/976/EBook-Studie_2011.pdf

³ „USA: eBook-Verkäufe steigen rasant; Deutschland: Nicht so sehr.“ cme.at (26.06.2011)
URL: <http://cme.at/marktanalyse/usa-ebook-verkaufe-steigen-asant/>

Angeboten. Verlage und Handel zeigen sich angesichts der verhaltenen Nachfrage, abwartend.

Derzeit drängt eine Vielzahl an eReadern zu durchaus erschwinglichen Preisen auf den Markt, denn das Lesen von eBooks auf dem Computerbildschirm ist unkomfortabel. Doch die eReader-Hersteller setzen auf jeweils unterschiedliche Formate und nicht jeder Reader kann jedes Format lesen. Berühmtes Beispiel hierfür ist etwa Amazons erfolgreicher eBook-Reader „Kindle“, der sich auf die eigenen Produkte beschränkt. Hinzu kommt die steigende Popularität von Tablet Computern und Smartphones, die sich als portables Lesegerät für eBooks grundsätzlich eignen. Die Verbreitung dieser unterschiedlichen potentiellen Lesegeräte steigt massiv. Inwieweit auch die Akzeptanz steigt, Gedrucktes vom Bildschirm zu lesen, wird sich erst zeigen müssen.

Am heimischen Markt ist das von Adobe entwickelte Portable Document Format (PDF-Format) am weitesten verbreitet. 90 Prozent aller eBooks sind in diesem Format erhältlich. Daneben werden Publikationen im EPUB-Format (50 Prozent) und mobi-Format (15 Prozent) angeboten. Es bleibt abzusehen, ob die Formate parallel bestehen bleiben oder ob sich eines der Formate gegenüber den anderen durchsetzt.⁴

Vor diesem Hintergrund steht der Buchhandel beim deutschsprachigen eBook-Sortiment noch am Anfang. Zwei Drittel der deutschen Buchhändler haben den Handel mit digitalen Büchern noch gar nicht in ihr Geschäft miteinbezogen. Vorerst setzen überwiegend die großen Buchhandelsketten auf den Verkauf von eBooks. Als Hauptgrund für die Zurückhaltung der Buchhändler wird die noch zu geringe Nachfrage der Kunden angeführt. Die Nutzer von eBooks suchen und ordern aus Selbstverständnis ihre elektronischen Bücher in Online-Shops. Die Umsätze der meisten Buchhändler werden hingegen durch den Verkauf der physischen Bücher in ihren Filialen erzielt. Demzufolge werden eBooks von Buchhändlern oft als unerwünschte Konkurrenz zum gedruckten Buch betrachtet.

⁴ „Verlags-Umfrage: Österreich im eBook-Tief.“ cme.at (19.09.2011)
URL: <http://cme.at/marktanalyse/verlags-umfrage-osterreich-im-ebook-tief/>

Der eBook-Markt aus Sicht der Verlage

Auf Seiten der Verlage ist jedoch, zumindest in Deutschland, schon ein Aufbruch in Richtung elektronischer Publikationen zu erkennen. Zwar scheuen noch viele, vor allem kleinere Verlage, die erforderlichen Investitionen oder verfügen nicht über das notwendige Know-how, dennoch wollen 80 Prozent aller deutschen Verlage in den kommenden Jahren eBooks anbieten. Derzeit führt nur etwa ein Drittel der deutschen Verlage eBooks, dies sind überwiegend große Häuser.

Abwartender geben sich österreichische Verlage. Nur 17 Prozent bieten eBooks an, über ein Drittel plant nicht einmal in den eBook-Markt einzusteigen. Zudem erscheinen nur etwa 20 Prozent der österreichischen Neuerscheinungen als eBook, während der Anteil in Deutschland bei 40 Prozent liegt.⁵ Bezüglich der Formate sind sich die Verlage uneins. Vorerst werden noch mehrere Formate parallel angeboten, doch sollte sich eines durchsetzen, dann werden dem EPUB die größten Chancen zugerechnet. Bezüglich der Frage, was die Verlage als eBook publizieren, wird klar, dass das Engagement deutlich in Richtung Fach- und Wissenschaftstitel geht. Publikumstitel im Bereich Belletristik oder Kinder- und Jugendbücher werden hingegen jeweils in nur etwa 10 Prozent der Verlage als eBook publiziert.

Andere elektronische Medien

Ganz anders sieht der Markt im Bereich der audiovisuellen Medien aus. Gerade im Musikbereich hat sich längst das mp3-Format etabliert. Seit der Markteinführung des iPods sind portable Player weit verbreitet und seit einiger Zeit auch in Mobiltelefonen integriert. Musik wird immer öfter über das Internet bezogen und CD-Verkäufe gehen weiter zurück. Mit dem Internet und insbesondere dem digitalen Audiocodec mp3 entstand ab den 1990er Jahren die Entkoppelung von Musik und physischem Tonträger, was die Verbreitung digitaler Musik erleichterte und in Folge die Musikverlage ins Straucheln brachte. Hier ist auch ein Grund für die Skepsis der Verlage am eBook-Sektor zu suchen. Tauschbörsen, die Musik über das Internet unautorisiert verteilen, brachten die Tonträgerindustrie, die zuvor ihre Profite über CD-Verkäufe erlangten, kurz vor der

⁵ „Verlags-Umfrage: Österreich im eBook-Tief.“ cme.at (19.09.2011)
URL: <http://cme.at/marktanalyse/verlags-umfrage-osterreich-im-ebook-tief/>

Jahrtausendwende in Zugzwang. So gelang es ihr einerseits eine Verschärfung des Urheberrechtsgesetzes durchzusetzen, andererseits konzentriert sie sich verstärkt auf einen neuen Vertriebsweg – den kostenpflichtigen Musikdownload. Heute werden Audio-Titel ganz selbstverständlich als mp3-Downloads angeboten und verzeichnen Zuwächse.

Schnelle Internetverbindungen erlauben es auch, größere Datenmengen und somit auch Video-Formate komfortabel zu verbreiten. Auch hier versucht man, immer neue autorisierte Vertriebswege zu finden, die allen Beteiligten gerecht werden. Fest steht, dass es mit dem Internet und der Digitalisierung der Inhalte für die Konsumenten eine Selbstverständlichkeit geworden ist, Informationen und Content jeder Art online zu beziehen.

Die digitale Bibliothek

Digitale Leihsysteme

Die Möglichkeit, digitale Inhalte in öffentlichen Bibliotheken für die Nutzer zugänglich zu machen, wurde in den USA um die Jahrtausendwende geschaffen. Mehrere Firmen beschäftigten sich parallel mit der Umsetzung eines Leihsystems für digitalisierte Bücher.

Der Anbieter „Overdrive“, der sich schon ab den 1980er Jahren mit dem Verleih von digitalen Inhalten via Speichermedien beschäftigte, schuf 2000 eine Internetdatenbank und startete zwei Jahre später ein Download-Service vorrangig für öffentliche Bibliotheken. Der Umfang der Datenbank ist korrelierend mit dem englischsprachigen eBook-Angebot enorm. Mehr als 650.000 Titel von über 1.000 Verlagen stehen den Bibliotheken zum Verleih zur Verfügung. Das Service wird weltweit von 15.000 Bibliotheken genutzt und folgt dem Grundprinzip der meisten digitalen Bibliotheken. Sie können aus der Datenbank Titel auswählen, welche über das Internet ihren Nutzern zum Download zur Verfügung gestellt werden. Der Datensatz selbst bleibt meist auf dem Server des Anbieters. Die Bibliotheksnutzer melden sich über die Homepage der Bücherei an, wählen über einen Katalog den Titel und laden die Daten auf den Computer beziehungsweise auf ihr portables Lesegerät. Durch ein digitales Rechte-Management (DRM) wird der Datei ein Nutzungszeitraum zugeschrieben, der nach Ablauf der Frist die Daten unlesbar macht. Erst wenn die Nutzungsberechtigung erloschen ist, wird sie dem nächsten Leser zugeschrieben und ermöglicht ihm das Öffnen der Datei. Dieses Leihsystem verfolgt den

Grundsatz einer physischen Bibliothek, dass jedes Medium nur von einem Nutzer entliehen werden kann und erst nach der Rückgabe dem nächsten zur Verfügung steht.

Andere Modelle beziehen die technischen Möglichkeiten einer digitalen Ausleihe umfassender ein. Die Firma Ebrary, deren System vorwiegend in wissenschaftlichen Bibliotheken verwendet wird, ermöglicht beispielsweise den zeitgleichen Zugriff beliebig vieler Leser. Zudem kann der Nutzer eigene Notizen einfügen, Texte markieren oder Verlinkungen erstellen. Wird ein Textteil kopiert, übernimmt der Reader automatisch die bibliographischen Daten. Vor allem in Universitätsbibliotheken bietet dieses System den Studenten große Vorteile bei der Arbeit mit wissenschaftlichen Texten.

„Knovel Library“ integriert ähnliche Funktionen. Der Nutzer kann Daten und Graphen verändern, auswerten und exportieren. Zudem beinhaltet der Reader ein umfassendes Suche-Tool, das beispielsweise auch chemische Formeln einbezieht.

Die Firma „Safari Books Online“ stellt ihre Bücher im HTML-Format zur Verfügung. Dies hat den Vorteil, dass kein zusätzlicher Reader benötigt wird. Die Safari-Oberfläche über die die Suche gestaltet wird, erstellt auch Vorschläge zu ähnlichen Titeln oder zeigt an, was sich andere Nutzer angeschaut haben, ähnlich der gängigen Praxis von Online-Shops.

Bestimmende Faktoren zur Wahl eines Leihsystems

Welches System eine Bibliothek für ihre digitale Ausleihe verwendet, hängt von der Zielgruppe ab. Die Firmen bieten unterschiedliche, zuweilen spezialisierte Bestände an. Abhängig von Bestand und den technischen Zusatzmöglichkeiten variieren die Kosten der unterschiedlichen Lizenzmodelle sehr stark. Ebenso unterscheiden sich die Konditionen der Anbieter.

Entscheidende Fragen, die sich die Bibliotheken neben dem Titelangebot stellen müssen, sind etwa ob die Titel gekauft werden, also in den Besitz der Bibliothek übergehen, oder nur die Nutzungslizenz. Können Einzeltitel angeschafft werden oder lediglich vorgefertigte Titelpakete? Wie viele Nutzer sollen gleichzeitig auf einen Titel zugreifen können? Kann die Bibliothek nach Beendigung des Vertrags weiterhin auf die Titel zugreifen und können Titel aus dem Bibliotheksangebot wieder entfernt, also makuliert werden?

Da die technische Umsetzung der Dienste üblicherweise von den Anbietern gestaltet wird, müssen sich die Bibliotheken zudem im Klaren darüber sein, ob und inwieweit sie Einfluss auf die Ausleih-Plattform nehmen können. Kann das Erscheinungsbild verändert werden? Wie sind die Titel im eigenen Katalog eingebunden? Werden Nutzungsstatistiken erstellt? Wie erfolgt die Authentifizierung?

Entscheidend für den Leser ist schlussendlich die Usability des Services. Von den technischen Voraussetzungen zur Nutzung der Inhalte über den Such- und Ausleihprozess bis hin zu zusätzlichen Funktionen und Nutzungsrechten – das alles sind eine Reihe von Faktoren, die für die Benutzerfreundlichkeit maßgeblich sind.

Die führenden Leihsysteme im deutschsprachigen Raum

Im deutschsprachigen Raum haben sich zwei Anbieter für Bibliotheken etabliert. Seit 2002 bietet die Firma Ciando GmbH mit Sitz in München ein elektronisches Ausleihsystem an, welches vorwiegend für Hochschulbibliotheken genutzt wird. In Österreich benutzen die Oberösterreichische Landesbibliothek und die Digitale Bibliothek der Arbeiterkammer das Angebot ciando library. Während das Geschäftsmodell von Ciando den Fokus auf wissenschaftliche Bibliotheken legt, konzentriert sich das Angebot der 2005 gegründeten DiViBib GmbH Wiesbaden auf öffentliche Bibliotheken. Die Beteiligung der ekz.bibliotheksservice GmbH brachte Kontakte und Erfahrungen aus der Bibliothekswelt ein. In Österreich benutzen die Stadtbüchereien von Wien, Linz, Graz und Salzburg (Stadt und Land im Verbund) die Onleihe von DiViBib.

Die Onleihe der Firma DiViBib

Die Firma DiViBib GmbH ist Entwickler und Betreiber der „Onleihe“ für öffentliche Bibliotheken und Tochterunternehmen der ekz.bibliotheksservice GmbH, welche maßgeblich zum Erfolg beitrug. Die Mutterfirma brachte gute Beziehungen zur Verlagswelt und den öffentlichen Bibliotheken mit. Parallel zur technischen Entwicklung der webbasierten Plattform wurden die Verhandlungen mit den Verlagen geführt. Den Verlagen, die durch die Verbreitung von digitalen Inhalten im Internet eine Aushebelung des Rechtemanagements fürchteten, musste mit einem eigenen Meta-DRM entgegen gekommen werden. DiViBib entschied sich für die Nutzung des Adobe Readers und des

Windows-Mediaplayers, welche die Sicherheitsanforderungen erfüllten und eine entsprechend weite Verbreitung auf Nutzerseite haben. Dennoch schließt die Konzentration auf die Windows Technik, vor allem der multimedialen Inhalte, die Nutzer anderer Geräte, etwa von Apple oder linuxbasierte Systeme aus.

Die Onleihe startete als Pilotprojekt im Dezember 2007 für die Bibliotheken in Düsseldorf, Hamburg, München und Würzburg. Bis 2010 wurde neben der Akquise neuer Bibliothekskunden im Wesentlichen am Aufbau des Inhaltes und an der technischen Plattform gearbeitet. Interessant wurden die technischen Möglichkeiten zunehmend für kleinere Bibliotheken die sich die Onleihe alleine nicht leisten konnten. Sie schlossen sich in Kooperation mit anderen aus der Region zusammen und gründeten Onleihe-Verbünde. Der elektronische Bestand kann im Verbund der kleineren Bibliotheken effizienter genutzt werden, was DiViBib in ein Spannungsfeld zwischen Verlage und Bibliotheken bringt. Für die Verlage wird selbstverständlich der Absatz möglichst vieler Exemplare angestrebt, wohingegen ein gekaufter Titel im Verbund für eine Vielzahl von Bibliotheken gemeinsam nutzbar ist. Da bis 2009 zwar immer mehr Bibliotheken als Kunden gewonnen werden konnten, jedoch der laufende Erwerb neuer Medien zurückhaltender als erwartet verlief, entschloss sich DiViBib zu einer Umstrukturierung. Um von der langen Erfahrung und den Marktkenntnissen der ekz zu profitieren, wird seit Anfang 2010 der Vertrieb, das Marketing und die Medienerschließung von Reutlingen aus betreut. Die technische Zentrale befindet sich weiterhin in Wiesbaden.⁶

Für die Bibliotheken wird die gesamte technische Lösung vermietet. Die Infrastruktur zur Bereitstellung und Ausleihe gestaltet sich über die DiViBib-Server. Die Integration der Titel in den OPAC wird über eine Schnittstelle realisiert. Die Bibliothek kann ihre DiViBib-Seite, über die die Nutzer die Medien suchen und ausleihen, mitgestalten und etwaige inhaltliche Bestandteile der Seite übernehmen. Für den Zugang (Login durch Nutzernamen und Passwort) werden die Mitgliedskonten der Bibliothek genutzt.

Mehr als 200 Bibliotheken im deutschsprachigen Raum bieten die Onleihe an. Neben den öffentlichen Bibliotheken in Deutschland, der Schweiz und Österreich versorgt die Onleihe auch von Bozen aus den Südtiroler Raum, den deutschsprachigen Raum Nordschleswig in Dänemark und ist weltweit in den Goethe Instituten verfügbar. Die

⁶ Mitrowann, Andreas: „Die Onleihe – eine Plattform zur Ausleihe digitaler Medien“, Bibliothek Forschung und Praxis: Preprint Artikel 2011
URL: http://www.bibliothek-saur.de/preprint/2011/2739-ar_onleihe_mitrowann.pdf

Bibliotheken nutzen hierbei die Onleihe auch teilweise im Verbund, was bedeutet, dass sich mehrere Bibliotheken gemeinsam die Onleihe teilen und so ein größeres Gebiet erschließen. So ist etwa die „Onleihe zwischen den Meeren“ das Service der öffentlichen Bibliotheken von Schleswig-Holstein und Nordschleswig gemeinsam. Ebenso bieten die öffentlichen Bibliotheken im Land Salzburg die Onleihe als „Mediathek“ gemeinsam an.

Das Medienangebot

Nach eigenen Angaben verfügt DiViBib über 33.000 digitale Lizenzen von mehr als 250 Verlagen.⁷ Inhaltlich sind im DiViBib-Angebot, gemäß dem deutschsprachigen eBook-Markt die meisten Titel im Bereich Sachbuch zu finden. Das Spektrum ist groß und deckt von Fachbüchern über Ratgeber bis zu Lernhilfen alle Bereiche ab. Im Bereich der Belletristik wurde von Anfang an auch auf renommierte Autoren und Bestseller gesetzt, der Bereich ist inzwischen sehr gut ausgebaut.

Das Angebot schließt neben eBooks auch e-Papers bzw. e-Magazine und multimediale Inhalte ein, also auch Audio- und Video-Angebote. Die Bibliotheken wählen die Medien in Form von themen- bzw. zielgruppenbezogenen Medien-Paketen aus oder beziehen einzelne Titel. Die Nutzung der Medien gestaltet sich nach dem klassischen Prinzip der Bibliotheksleihe, wobei jedes Medium für eine gewisse Zeit nur für einen Nutzer zur Verfügung steht, also nicht mehrfach gleichzeitig entliehen werden kann. Die dahinter liegende Technologie wird als Digital Rights Management (DRM) bezeichnet. Das DRM stellt hiermit sicher, dass die mit den Verlagen ausgehandelten Lizenzrechte eingehalten werden können. DiViBib verwendet DRMs der Firma Adobe bzw. Windows für die AV-Inhalte.

Die Medienformate

Die meisten eBooks werden im von Adobe entwickelten Portable Document Format (PDF) angeboten, welches einen „Adobe Reader“ benötigt. Zeitungen und Zeitschriften sind ebenfalls als PDF verfügbar. Immer öfter werden die eBooks zusätzlich auch im offenen Standard EPUB angeboten, der sich immer mehr am eBook-Markt verbreitet und ebenfalls eine DRM Einbindung zulässt. Der Vorteil gegenüber dem PDF, welches den

⁷ <http://www.divibib.com/22.0.html>

Text wie im gedruckten Buch darstellt, ist die Skalierbarkeit, also das dynamische Anpassen der Anzeige des Textes an die jeweilige Bildschirmgröße. EPUBs eignen sich damit insbesondere für die Ausgabe auf portablen Lesegeräten, da der Nutzer individuell die Schriftgröße bestimmen kann und sich der Textumbruch dabei automatisch anpasst. Aufgrund des DRMs ist die Software „Adobe Digital Editions“ erforderlich, die mit einer Adobe ID registriert werden muss. Für Nutzer von Tablet PCs oder Handheld-Geräten stehen inzwischen eine „Onleihe-App“-Lösung zur Verfügung um EPUBs auszuleihen und zu lesen. Die App für Apple-Geräte (iPad/iPhone) benutzt den „Bluefire Reader“, Smartphones und Tablet PCs mit Android Betriebssystem benötigen den „Aldiko eBook Reader“. Größere Schwierigkeiten bestehen noch für Nutzer von Linux Betriebssystemen. Ungeschützte PDF Lizenzen können mit dem „Adobe Reader“ gelesen werden. Für eBooks die die Software „Adobe Digital Edition“ benötigen, gibt es aufgrund einer fehlenden Linux Version keine Möglichkeit der Nutzung.

Die größten Probleme hinsichtlich der Kompatibilität bereiten die audiovisuellen Titel die DiViBib anbietet. Diese werden nur im Microsoft eigenen „Windows Media Player“-Format WMA angeboten. Dies mag aus DRM Sicht die einfachste Lösung darstellen, geht aber an den etablierten Standards bei digitaler Musik oder Video vorbei, vor allem da Nutzer, von anderen Betriebssystemen als Windows, ausgeschlossen werden. Die meisten Ausgabegeräte also herkömmliche mp3-Player können die WMA-Formate nicht abspielen. Inzwischen sind zwar auch viele mp3-Player auf dem Markt, die die Microsoft DRM10 unterstützen, doch dies betrifft meist nur die neueren und technisch hochwertigen Player. Nutzer von Apple-Produkten wie des weitverbreiteten iPod haben keine Möglichkeit diese Dateien abzuspielen.

Die „Virtuelle Bücherei“ Wien

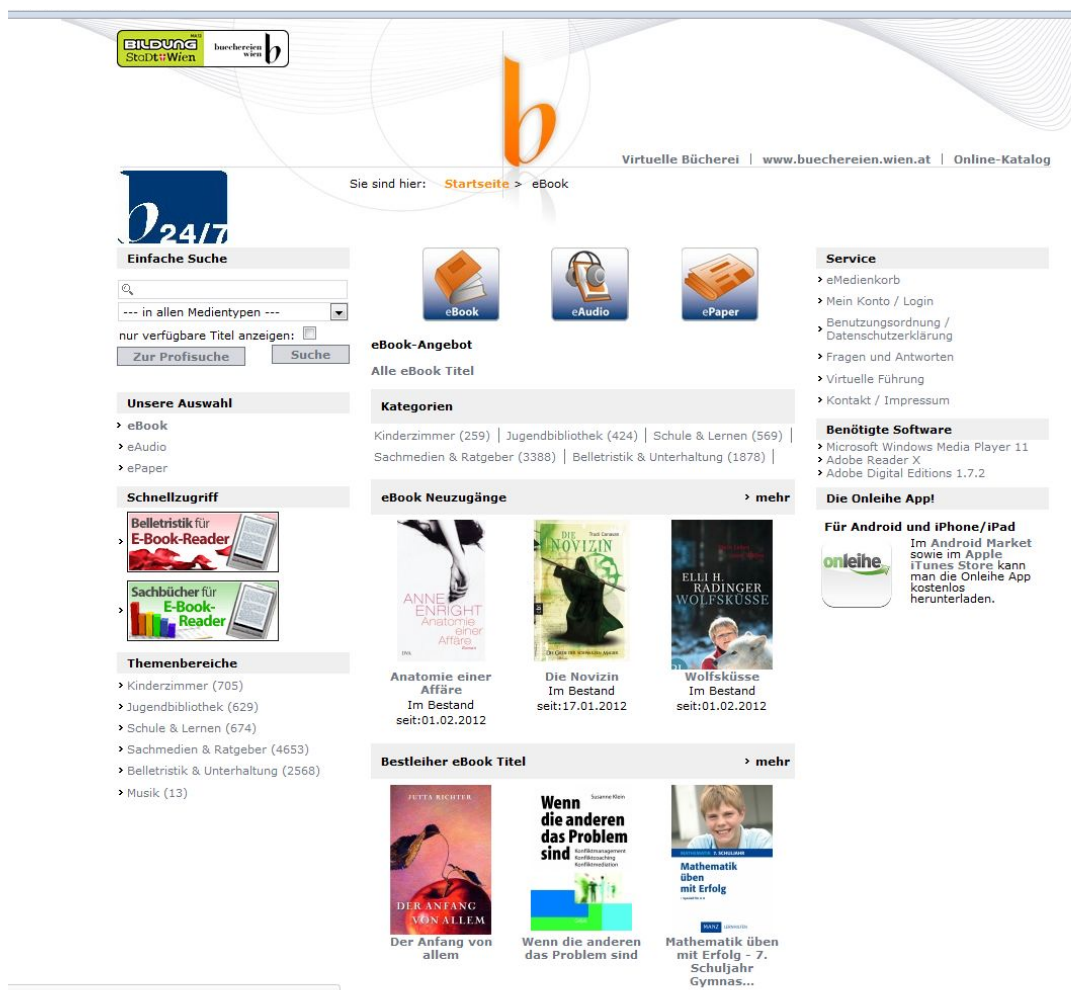


Abbildung 1: Screenshot der Onleihe-Homepage

Die Onleihe für Wien

Nach Salzburg und Graz, die schon seit 2009 eine digitale Bibliothek betreiben, startete Wien, zeitgleich mit Linz im September 2010 die Onleihe der Firma DiViBib. Der online verfügbare Bestand der Büchereien Wien betrug bei Inbetriebnahme der Virtuellen Bücherei ca. 2.500 Medien. Es waren damit 1.600 eBooks verfügbar, wobei der Großteil der Bücher als PDF und nur 180 als EPUB zum Download bereit standen. Darüber hinaus drei eMagazine, zwei ePapers und 937 eAudios. Auf ein eVideo Angebot wurde bewusst verzichtet. DiViBibs Angebot an eVideos beinhaltet vor allem eine Auswahl an Dokumentationen und Filme für Kinder. Eine Verhandlung über Lizenzen für Fernseh- oder Kinofilm-Produktionen ist wahrscheinlich derzeit zu keinem, für die öffentlichen

Bibliotheken vertraglichem Lizenzmodell möglich. Ähnlich verhält es sich mit dem eMusic Angebot. Auch dieses wurde von den Büchereien Wien nicht übernommen, da das angebotene Paket der Musikvertriebs GmbH Naxos sich vor allem auf klassische Musik beschränkt. Dazu kommen einige Jazz Aufnahmen und Produktionen deren Lizenzen leichter verhandelbar waren. Auch hier scheint es schwierig, erschwingliche und praktikable Lizenzmodelle mit den großen Labels auszuhandeln.

Unter die Kategorie eAudio fallen zahlreiche Hörbücher und Hörproduktionen für Kinder und zu Sachthemen. Als ePaper waren die Frankfurter Allgemeine und die Süddeutsche verfügbar, das Manager Magazin, der Spiegel und die Wirtschaftswoche als eMagazin. Lizenzen für österreichische Zeitungen oder Magazine sind derzeit noch nicht absehbar.

Bestand nach Medienart (31.11.2011)

	Titel	Exemplare
eBooks (PDF)	3268	4211
eBooks (EPUB)	2589	2553
eAudios	2044	2138
ePapers/eMagazine	8	2512
	7909	11414

*Abbildung 2: Bestand nach Medienart
(31.11.2011)*

Der Bestandsausbau wurde kontinuierlich fortgesetzt. Der eAudio-Bestand verdoppelte sich inzwischen. Bei den Zeitungen kamen die Frankfurter Allgemeine Sonntagszeitung, Dein Spiegel und Brand eins hinzu. Das eBook-Angebot der Virtuellen Bücherei hat sich innerhalb eines Jahres mehr als verdreifacht. Ende 2011 waren über 5.800 eBooks verfügbar, ca. 2.600 davon auch als EPUB. Etwa die Hälfte der verfügbaren Titel sind in der Kategorie Sachmedien&Ratgeber zu finden. Die andere Hälfte teilen sich in Bücher für Kinder und Jugendliche bzw. zum Thema Schule und in Belletristik&Unterhaltung. Etwa ein Viertel des Bestandes richtet sich demnach an die Zielgruppe Kinder und Jugendliche. Hierbei wird auch Wert auf die Kategorie Lernen&Schule gelegt, in der Lernhilfen, Sprachkurse und Ratgeber zum Thema angeboten werden.

Inzwischen sind die Entlehnzahlen von unter 5.000 auf fast 10.000 Entlehnungen pro Monat gestiegen. Es nutzen etwa 2.200 Leser pro Monat das Onleihe Angebot. Bis 31. Dezember wuchs der Bestand auf 7.900 Titel, 95.000 Medien wurden über die Onleihe ausgeliehen.

Setzt man die Bestands- und Nutzerzahlen in Bezug zu anderen virtuellen Bibliotheken kann man durchaus von einer erfolgreichen Entwicklung sprechen. So liegen die monatlichen Entlehnungen in Bremen bei etwa 4.000, in Würzburg bei 1.300 und in Salzburg (Stadt und Land) bei etwa 1.900. Das Angebot der Städte ist in etwa vergleichbar, jedoch müssen die Zahlen auch im Bezug zur Einwohnerzahl gesehen werden.

Bestands- und Nutzerentwicklung

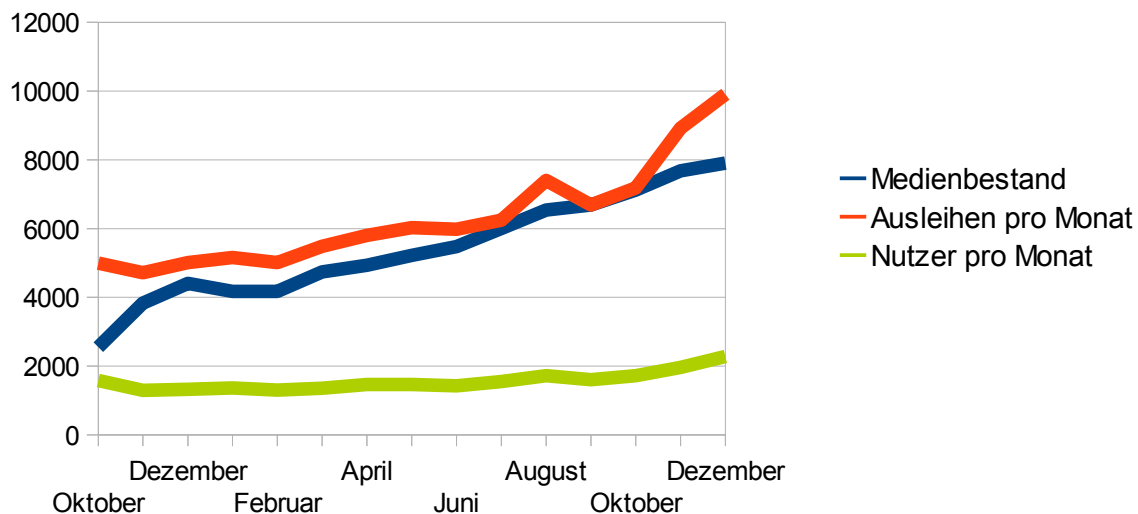


Abbildung 3: Bestands- und Nutzerentwicklung (Oktober 2010 bis Dezember 2011)

Die Virtuelle Münchner Stadtbibliothek, deren Einzugsgebiet (ca. 1,4 Mio. Einwohner) am ehesten mit Wien (ca. 1,7 Mio. Einwohner) vergleichbar ist, verzeichnet monatlich etwa 9.000 Entlehnungen. In München nutzen monatlich nur knapp 1.600 Leser die Onleihe (Stand Jänner 2011).

Die Kosten der Virtuellen Bücherei

Die Kosten, die für die Bereitstellung und den Betrieb der Virtuellen Bibliothek anfallen, gliedern sich im Wesentlichen in drei Punkte: Implementierungskosten, Betriebskosten und Medienerwerb. Zunächst muss das DiViBib-System für die jeweilige Bücherei konfiguriert und eingegliedert werden. Die Anmeldung für die digitale Ausleihe geschieht grundsätzlich über das eigene DiViBib-System, jedoch muss bei der Ausleihe die Berechtigungsprüfung der Bibliotheksnutzer mit dem Nutzerkonto der Bücherei abgestimmt sein. Das bedeutet, dass die Authentifizierung der Nutzer über eine Schnittstelle zum jeweiligen Bibliotheksmanagementsystem der Bücherei umgesetzt wird. Hierbei kommt es jedoch nur zu einer Abfrage ob der Nutzer berechtigt ist, also ob Leseausweisnummer und Passwort (in der Regel das Geburtsdatum) einem aktiven Nutzer der Bibliothek entsprechen. So werden keine personenbezogenen Daten der jeweiligen Nutzer mit DiViBib ausgetauscht. Außerdem wurde im Zuge eines allgemeinen Kurses eine einführende Schulung der Firma DiViBib für die Mitarbeiter der Büchereien Wien für 800€ angeboten.

Für den laufenden Betrieb der Onleihe sind monatliche Kosten zu entrichten. DiViBib staffelt sowohl die Kosten für die Einrichtung als auch den Betrieb, entsprechend der Gliederung des Deutschen Bibliotheksverbandes in Sektionen, nach Maßstab der Größe und Sparte der Bibliothek. Die einmaligen Implementierungskosten beliefen sich in Wien, gemäß Büchereien der Sektion 1 (Öffentliche Bibliotheken für Versorgungsbereiche von über 400.000 Einwohnern) auf 4.800€. Für den Betrieb fallen monatliche Kosten von 960€ an. Für kleinere Büchereien, die etwa der Sektion 2 angehören (Öffentliche Bibliotheken für Versorgungsbereiche von 100.000 bis 400.000 Einwohner) halbieren sich sowohl Implementierungs- und Betriebskosten.

Den dritten wesentlichen Kostenpunkt stellt der Medienbestand dar. Für Wien wurde ein Anfangsbestand von 2.500 Medien für 38.000€ angeschafft, was einem durchschnittlichen Preis von 15€ pro Titel entspricht. Im laufenden Bestandsausbau werden jedoch nicht alle Titel einzeln angekauft. Zeitschriften und Zeitungen werden über Jahresabonnements bezogen. Ähnlich wird das schon angesprochene, in Wien nicht angebotene Paket Naxos (etwa 5.000 Musik-Titel) bezogen, indem das Abo jährlich für 1.800€ verlängert werden muss. Zudem werden Lizenzpakete angeboten, wie etwa das School-Scout Paket, das aus ca.4.000 Titel zum Thema Schule und Lernhilfen besteht und

4.500€ kostet. Die Virtuelle Bücherei Wien kauft ausgenommen der Zeitschriften- und Zeitungsabonnements die Medien einzeln an. Für den weiteren, laufenden Ausbau des Bestandes wurden so über das Jahr 2011 insgesamt 60.000€ ausgegeben, womit am Jahresende 9.700 Einzeltitel (inklusive aller Zeitschriften- und Zeitungsausgaben) in der Virtuellen Bücherei zur Ausleihe standen.

Der finanzielle Aufwand für die Virtuelle Bücherei Wien steht natürlich in keiner Relation zu Kosten, die bei der Eröffnung einer realen Büchereizweigstelle entstehen würden. Dennoch bedarf es einigen kritischen Überlegungen beispielsweise im Hinblick auf die Medienpreise. Diese werden von den Verlagen festgelegt. Bei der Preisgestaltung von eBooks richten sich die Verlage nach den Preisen der physischen Bücher. So fällt nach dem Erscheinen einer Paperback-Ausgabe ebenso der Preis für die elektronische Ausgabe, wobei sich die Qualität und Erscheinungsbild eines eBooks naturgemäß nicht verändern. eBooks sind zwar meist ca. 10Prozent bis 20Prozent billiger als ihre physischen Ausgaben jedoch erscheint der Preis von Verlagsseite aus künstlich hoch gehalten zu werden, wenn man bedenkt, dass für ein eBook weder Material-, Herstellungs- oder Lagerkosten anfallen. Auf Seiten der Verlage ist dagegen zu halten, dass im Gegensatz zu gedruckten Büchern, eBooks nicht dem reduzierten Mehrwertsteuersatz von 10 Prozent unterliegen. Eine Angleichung der EU-Richtlinien wurde zumindest eingeleitet.⁸

Was wird ausgeliehen – Mediennutzung

Abhängig vom wachsenden Bestand innerhalb des ersten Jahres, stiegen die Entlehnzahlen der Virtuellen Bücherei stetig an. Für die Büchereien ist klar, dass ein wachsender Bestand auch mehr Entlehnungen bringt. Es stellt sich jedoch die Frage, welcher Bestand am besten den Vorstellungen des Nutzers entspricht. Was wird am häufigsten entliehen, wo besteht der größte Bedarf an Aufstockung des Bestandes?

Die Hälfte aller entliehenen Medien waren Sachmedien oder Ratgeber, welche etwa ein Drittel des Bestands ausmachen. In dieser Kategorie greifen die Leser am häufigsten zu Medien zum Thema Politik, Computer, Gesundheit und zu Reiseführern. Der Sachbuchbereich, dessen Ausleihzahlen in den kleineren, realen Büchereien eher

⁸ „EU will gegen reduzierte eBook Mehrwertsteuer vorgehen.“ cme.at (20.01.2012)
URL: <http://cme.at/marktanalyse/eu-will-gegen-reduzierte-ebook-mehrwersteuer-vorgehen/>

zurückgehen, da sie nicht über den notwendigen, aktuellen Bestand verfügen, ist bei einer breit zugänglichen virtuellen Bücherei sicher ein Schwerpunkt. Hierbei muss jedoch unbedingt die Aktualisierungsgeschwindigkeit, etwa in einem attraktiven Marktsegment wie der Computerliteratur, mitbedacht werden.

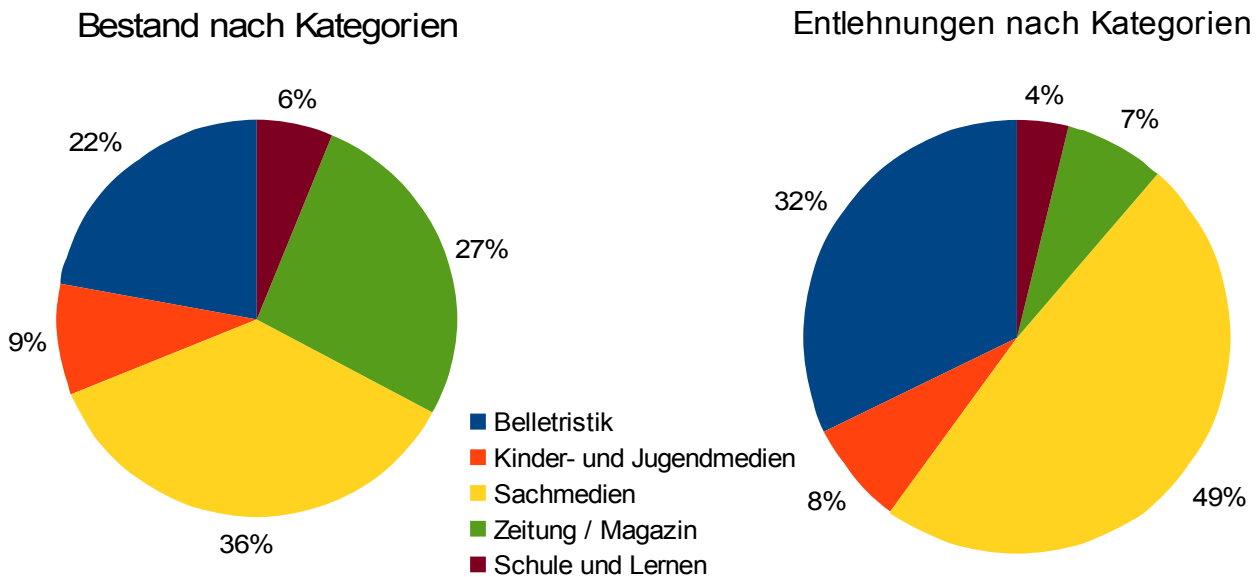


Abbildung 4: Bestand und Entlehnungen nach Kategorien

Ein Drittel der Entlehnungen fallen in die Kategorie Belletristik. Hier sind vor allem Krimis und Thriller bzw. Romane und Erzählungen zu finden, die jeweils knapp 40 Prozent des Belletristik-Bestandes ausmachen und einige SciFi- und Fantasy-Romane (13 Prozent). Der restliche Bestand in den übrigen Genres ist gering. Das Verhältnis der Ausleihen richtet sich nach den Bestandszahlen. So sind erwartungsgemäß die Krimis und Thriller am meisten gefragt (44 Prozent der Entlehnungen), dahinter die Romane und Erzählungen (40 Prozent). Erwähnenswert sind außerdem die guten Entlehnzahlen der wenigen Biographien (50 Exemplare), welche mit 11,4 die höchsten Umsatzzahlen erreichen. Hier besteht ein eindeutiger Bedarf an Bestandserweiterung.

In den unterschiedlichen Kategorien sind jeweils eBooks und eAudios eingeschlossen. Natürlich ist der Anteil an Hörbuchentlehnungen in den Kategorien gemäß dem Bestand unterschiedlich hoch. Im Bereich der Belletristik werden beispielsweise doppelt so viele eBooks ausgeliehen wie eAudios (also Hörbücher). Bei den Kindermedien ist das Verhältnis umgekehrt. Der Umgang mit Kindermedien gestaltet sich für die Virtuelle

Bücherei eher schwierig. Für Kinder ist der haptische Umgang, beispielsweise mit Bilderbüchern wichtig. Der Zugang zu einem Buch über den Bildschirm oder einen eBook-Reader ist nicht so einfach. Zwei Drittel der Ausleihen für Kinder sind dementsprechend eAudios.

eBooks und eAudios in ausgewählten Kategorien:

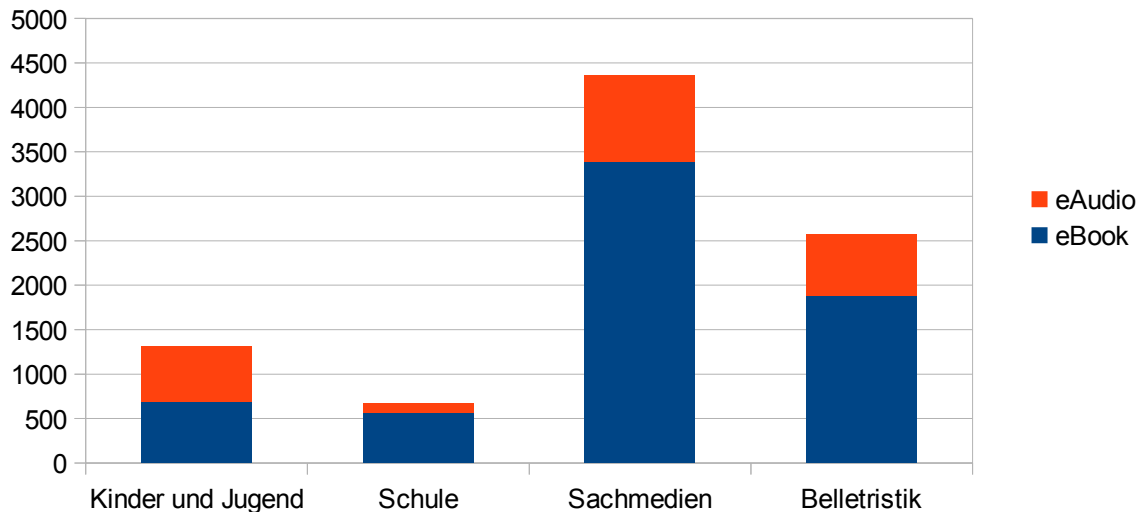


Abbildung 5: eBooks und eAudios in ausgewählten Kategorien

Gemessen am Gesamtangebot sind 20 Prozent eAudios, auf welche ein Drittel aller Entlehnungen fallen. Da alle Ausgaben der Zeitungen und Zeitschriften im Bestand verfügbar bleiben, ist der Anteil dieser Medien am Bestand ebenfalls sehr hoch. Für die Nutzer sind jedoch die aktuellen Ausgaben relevant, was die verhältnismäßig geringe Auslastung dieser Medien erklärt.

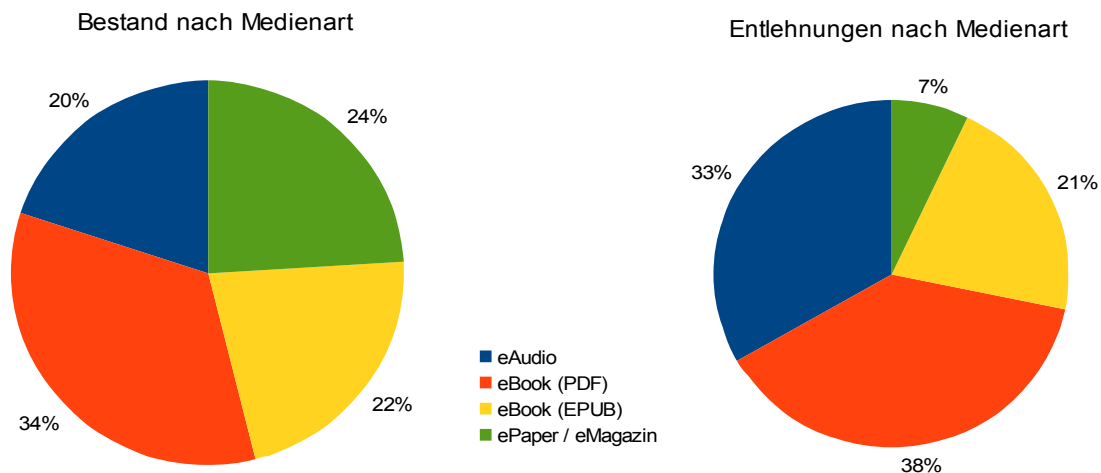


Abbildung 6: Bestand und Entlehnungen nach Medienart

Am öftesten entliehen sind die Ausgaben der Tageszeitungen und Magazine. Diese sind, um die Aktualität zu gewähren, bei einer Leihfrist von nur einer Stunde bzw. einem Tag auch am schnellsten wieder verfügbar. Dahinter folgen naturgemäß die Bestseller. Das Angebot an Zeitungen und Zeitschriften wird gut genutzt. Die kurzen Ausleihzeiten sichern die Aktualität. Wünschenswert wäre hier jedoch ein Angebot an österreichischen Tageszeitungen und Magazinen oder Publikumszeitschriften wie Brigitte, Schöner wohnen und dergleichen. Damit könnten sicher breite Leserschichten bedient werden, doch hier ist die Firma DiViBib gefragt, die bisher keine dieser Exemplare für die Bibliotheken anbieten konnte.

Was sich die Nutzer hinsichtlich des Bestands wünschen

Hinsichtlich der Nutzung eines Bestandes ist der Umsatz, also die durchschnittliche Ausleihzahl eines Mediums in einem Jahr eine maßgebliche Leistungskennzahl für Bibliotheken, da sich dadurch Rückschlüsse auf die Beliebtheit der Medien ziehen lassen. Der Umsatz des Gesamtmedienbestandes der Onleihe liegt bei 7,1. Umgelegt auf die Teilbestände ergibt sich die beste Umsatzzahl von 10,3 im Bereich der Belletristik, 6,3 im Bereich der Sachmedien und etwa 6 beim Kinder- und Jugendbestand. Zieht man die Empfehlungen für öffentliche Bibliotheken für den Umsatz in den Teilbereichen hinzu (Belletristik 4-7 / Sachbuch 3-5 / Kinder und Jugendliteratur 5-9) zeigt sich vor allem im Bereich der Belletristik, dass die Qualität des Angebotes durchaus der Nachfrage entspricht, jedoch im Umfang eher zu klein ist.

Die Umfrage der Onleihe Chemnitz⁹ bestätigt, dass das belletristische eBook-Angebot für die Nutzer am meisten von Interesse und diesbezüglich der Wunsch nach zusätzlichen Angeboten groß ist. Das Interesse an belletristischen Hörbüchern liegt erst an vierter Stelle. Die Umfrage zur Onleihe Rheinland-Pfalz¹⁰ bestätigt das große Interesse an eBooks, wobei die Nutzer hier das Interesse an Hörbüchern gleich hoch erachten und dementsprechend ein größeres Angebot in dieser Medienkategorie vermissen. Groß ist auch der Wunsch nach einem Musik-Angebot. Die Onleihen von Chemnitz und Rheinland-Pfalz bieten ebenso wie Wien keine eMusic an. Über die Hälfte führen diesen Wunsch jedoch an. Mit dem Ankauf des von DiViBib angebotenen Naxos-Paketes könnte jedoch nur auf die ca. 20 Prozent jener Nutzer eingegangen werden, welche konkret nach mehr klassischer Musik fragen. Die meisten wünschen jedoch ein Popmusik-Angebot. Nach zusätzlichem Audio-Angebot für Kinder sehnen sich die Nutzer in Chemnitz am dritthäufigsten.

Am deutlichsten zeichnet sich die hohe Nachfrage von eBooks im EPUB Format ab. So bringt beispielsweise in München der relativ kleine Bestand von unter 300 Titeln, über 2.000. Die Wiener Onleihe bietet inzwischen 2.600 Titel auch als EPUB an. Diese wurden etwa 15.000 Mal entlehnt. Dies lassen auch die Nutzer der Onleihe Rheinland-Pfalz wissen, indem sie eBooks im EPUB-Format am meisten interessieren, dieses Medienformat jedoch gleichzeitig im Bestand vermissen.

Bemerkenswert schlecht schneiden die eVideos bei der Umfrage ab. Nach Schulnoten bewerten nur 14 Prozent das Angebot mit einer zwei, zwei Drittel vergeben eine vier und schlechter.

Für den Erfolg der Onleihe ist der weitere Ausbau des Bestandes ausschlaggebend. Experteninterviews mit bibliothekarischen Kollegen aus der Bibliotheksleitung und von Seiten der Firmen, welche sich mit der Virtuellen Bibliothek befassen, bestätigen einen sinnvollen Anfangsbestand von 6.000 bis 10.000 Medien. Der geplante Zielbestand liegt laut Interviews in der Größenordnung einer physischen Zweigstelle von etwa 15.000 Medien. Man ist sich darüber einig, dass beim stetigen Ausbau die Aktualität hohe Priorität

⁹ „Ergebnisse der ChemNetzBib-Online-Befragung vom 09.-18.03.2010“
URL: http://www.stadtbibliothek-chemnitz.de/fileadmin/user_upload/pdf/ergebnisse_befragung_chemnetzbib.pdf

¹⁰ „Statistische Auswertung der Kundenumfrage zur ONLEIHE Rheinland-Pfalz“ vom 01.-31.10.2011
URL: http://www.lbz-rlp.de/fileadmin/user_upload/Buechereistellen/onleihe/Onleihe-Kundenumfrage-2011-Auswertung.pdf

besitzt.¹¹ Wie eine Umfrage zeigt, steigt mit einer Vergrößerung des Bestandes nicht nur die Zahl der Ausleihen, sondern auch die Zufriedenheit der Leser mit der gesamten Onleihe.¹²

Investitionsüberlegungen zu...

...eMusik

Natürlich sind in erster Linie die Medien, welche die Besucher in einer realen Bibliothek am häufigsten leihen, auch in der virtuellen am gefragtesten. Hierzu zählen nicht nur Bücher und Hörbücher sondern vor allem auch Musik. Doch im Falle der Onleihe stellt sich die Frage, ob sich die Investition in einen eMusic-Bestand lohnt, welcher den Erwartungen einem Großteil der Nutzer nicht entspricht. Bezüglich der Zufriedenheit mit dem Angebot steigt laut Studie die Anzahl der „sehr zufriedenen“ bei Vernachlässigen der eMusic um 5 Prozentpunkte auf 51 Prozent an. Derzeit ist das Musik-Angebot für die Büchereien noch zu unattraktiv. Büchereien die das eMusik-Paket anbieten, welches etwa 5.000 Titel umfasst, verzeichnen trotz des großen Umfangs nur wenige Entlehnungen. Der Medienumsatz liegt bei 0,1 bis 0,4. Die virtuelle Münchner Stadtbibliothek hat als Konsequenz das Musik-Paket, das jährlich verlängert werden muss, seit Sommer 2011 nicht mehr im Bestand. Die DiViBib versucht bislang noch vergebens Musikverlage mit populärer Musik zu gewinnen.

...eVideos

Die Absicht in einen eVideo-Bestand zu investieren sieht vielversprechender aus. Die Onleihen von München und Bremen, welche bezüglich des Bestands mit Wien zu vergleichen sind, bieten um die 500 eVideos an. Im Jahr 2010 wurden in München die eVideos über 4.000 Mal entliehen, Bremen verzeichnete knapp 2.000 Entlehnungen. Es besteht also durchaus eine Nachfrage in dieser Kategorie. Dem entgegenzuhalten ist die

¹¹ Kulzer, Gudrun: Bibliotheken im Wandel: Ist die „virtuelle Zweigstelle“ Konkurrenz oder Ergänzung für die Medienausleihe der „realen Bibliothek“? Masterthesis an der Hochschule für angewandte Wissenschaften Regensburg Zentrum für Weiterbildung und Wissensmanagement, Masterstudiengang „Leitung und Kommunikationsmanagement“, 2009. S.34.

¹² Kulzer, a.a.O., S.74.

schlechte Bewertung des eVideo-Bestandes bei der Umfrage zur Onleihe Rheinland-Pfalz. Es empfiehlt sich beim Aufbau des eVideo-Bestandes sehr genau abzuwägen, für welche Videos auch eine Nachfrage von Seiten der Nutzer besteht.

Archivfunktion oder Aktualität?

Der Bestand der Onleihe Wien umfasst 7.900 Medien und befindet sich noch im Aufbau. Zählt man alle Einzeltitel der Tageszeitungen und Zeitschriften hinzu, sind etwa 9.700 Titel online abrufbar. Im Vergleich zu anderen Bibliotheken, die die schon länger die Onleihe anbieten, liegt Wien noch zurück. Bremen, München und Würzburg haben derzeit etwa 13.000 bis 14.000 Titel zur Ausleihe.

Wie in jeder Bibliothek ist die umfassende Bestandspflege wichtig, um Aktualität und Attraktivität zu gewährleisten. Im Gegensatz zur realen Bücherei, erfahren die Medien in der Virtuellen Bibliothek keine Abnutzung und müssen nicht, da sie verschlissen sind, ausgetauscht werden. So bleiben, einem Archiv gleich, alle erworbenen Medien (z.B. alle Ausgaben einer Zeitung) auch entlehnbar.

Der Vorteil gegenüber realen Bibliotheken ist, dass die Regale und der Aufstellplatz nicht zu klein werden können. Es muss lediglich mehr Speichervolumen verfügbar gemacht werden. Doch für die Büchereien ist es durchaus von Interesse, Ladenhüter oder inhaltlich überholte Medien zu entfernen. Längerfristig wird auch die Virtuelle Bibliothek über Medienabgänge nachdenken müssen. Eine digitale Öffentliche Bibliothek mit dem Anspruch auf eine Versorgung mit aktuellen Medien kann kein Archiv veralteter Texte werden, nur weil die digitalen Medien keine Stellfläche beanspruchen.

Die Möglichkeit digitale Medien zu makulieren, also wieder aus dem Bestand zu entfernen, wurde mit November 2011 für die Onleihe geschaffen. Anders verfährt DiViBib im AV-Medien Bereich, wo beispielsweise das erwähnte Musikpaket Naxos jährlich verlängert werden muss, um es weiter anbieten zu können.

Wer leiht aus – Die Nutzer

Die Onleihe der Büchereien Wien konnte im ersten Jahr eine durchaus positive Entlehn-, bzw. Nutzerzahlentwicklung verzeichnen. Die Zahl der Leser stieg von knapp 1.300 im November 2010 innerhalb eines Jahres auf über 2.200 im Monat (Stand Dezember 2011). Im Vergleich zu den Nutzerzahlen der realen Bücherei, die alle ebenfalls die Onleihe potenziell nützen könnten, ist diese Zahl jedoch gering, denn im Dezember 2011 verzeichneten die Büchereien Wien inklusive Zweigstellen insgesamt 120.000 Besuche mit Ausleihen.

Stellt man jedoch die Nutzerzahlen in Bezug zu einer Virtuellen Bücherei, die mit Wien bezüglich Bestandsgröße und Einzugsgebiet vergleichbar ist, (Vergleich mit München siehe oben) kann sich der bisherige Erfolg durchaus sehen lassen. München gehörte ebenso wie Würzburg 2007 zu den Pilotbibliotheken für die Onleihe und konnte in dieser Zeit auch schon einen größeren Bestand aufbauen. In der Virtuellen Münchner Stadtbibliothek sind zur Zeit etwa 13.800 Medien verfügbar. Der Höchststand von ca. 18.000 Titel verringerte sich deutlich durch die Abkehr vom eMusic-Angebot (siehe oben).

Es ist offensichtlich, dass ein quantitativ größerer Bestand mehr potenzielle Ausleihen und Leserzahlen verspricht, jedoch muss der Bestand auch qualitativ den Vorstellungen der Nutzer entsprechen. Zu diesem Zweck muss der Bibliothek klar sein, wer ihre Nutzer sind und welche Zielgruppen sie anspricht. Warum wird die Onleihe genutzt und warum nicht? Und sie muss sich schließlich die Frage stellen: Wie gewinnt sie neue Nutzer hinzu?

Nutzer nach Alter und Geschlecht

Grundsätzlich muss davon ausgegangen werden, dass Onleihe- und reale Büchereinutzer ein und dieselben sind, also die gleiche Zielgruppe darstellen. Nicht zuletzt da auch nur Büchereiausweisbesitzer per Onleihe entleihen können. Nach einer Umfrage, die zur Onleihe in fünf deutschen Städten durchgeführt wurde¹³, waren 80 Prozent der befragten Nutzer schon jahrelange Leser in der realen Bibliothek. Die meisten Nutzer der Onleihe sind demnach Bibliotheksnutzer, die die Onleihe als ein zusätzliches Angebot

¹³ Vgl. Kulzer, a.a.O.

sehen. Nur sechs Prozent gaben an, ausschließlich die Virtuelle Bibliothek zu nutzen. Das bestätigen auch informelle Gespräche mit Bibliothekaren in Wien, wonach Nutzer die sich ausschließlich anmelden um die Onleihe zu nutzen, Ausnahmen darstellen.

Dem Geschlecht nach waren die befragten Nutzer der Onleihe in dieser Studie nahezu ausgeglichen. In Chemnitz waren weibliche Nutzer mit 56 Prozent¹⁴ nur wenig stärker vertreten als männliche. Dies lässt jedoch gleichzeitig darauf schließen, dass die Männer anteilmäßig in der Virtuellen Bibliothek besser vertreten wären, als in der realen. Laut Jahresbericht der Büchereien Wien beispielsweise sind 65 Prozent aller Besucher weiblich.¹⁵ Die Umfrage zur Onleihe Rheinland-Pfalz steht mit ihrem Geschlechterverhältnis 70 Prozent weiblich zu 30 Prozent männlich, als Ausreißer da.

Die Nutzer der Virtuellen Bibliothek sind im Vergleich zu Nutzern der realen Bibliothek älter. Das durchschnittliche Alter der Onleihe-Nutzer (bedient man sich dem Mittelwert der verschiedenen Studien) liegt bei etwa 40 Jahren. Das Alter der Nutzer von realen Bibliotheken liegt bei knapp unter 27 Jahren.¹⁶ Viele besuchen eine Bücherei schon ab dem Kleinkindalter, noch lange bevor sie selbst im Stande wären im Internet zu navigieren. Ein Drittel der Nutzer der realen Bücherei sind nicht älter als 14 Jahre. Dieser breite Leserkreis der Kinder fällt im Bereich der Onleihe gewissermaßen weg.

Onleihe-Nutzer sind also meist älter als 35 Jahre und gehören damit auch nicht mehr zu den digital natives. Sie sind also nicht schon von Kindheit an mit dem übermäßigen Angebot des Internets und dessen Handhabung aufgewachsen.

Benutzerfreundlichkeit der Onleihe

Die generelle Benutzerfreundlichkeit¹⁷ der Onleihe, die wie erwähnt in allen Virtuellen Büchereien im Wesentlichen gleich funktioniert, wurde von der Hälfte als einfach oder sehr einfach beurteilt. Etwas weniger (39 Prozent) finden es auch einfach, die Medien herunterzuladen. Unter den Nutzern die auch den Umgang mit dem Internet gewohnt sind und beispielsweise Online-Buchhändler wie Amazon, oder Videoportale wie Youtube

¹⁴ Gezählt wurden nur Nutzer die ihr Geschlecht angaben.

¹⁵ Lt Statistik Büchereien Wien.

¹⁶ Lt. Statistik Büchereien Wien.

¹⁷ Vgl.: „Ergebnisse der ChemNetzBib-Online-Befragung vom 09.-18.03.2010“, a.a.O.

verwenden, bereitet die Nutzung weitgehend keine Schwierigkeiten. Diese „geübten“ Nutzer empfanden sogar zu 80 Prozent das Herunterladen von Medien als einfach oder sehr einfach.

Dennoch gaben mehr als die Hälfte aller Befragten¹⁸ an, dass sie schon einmal technische Probleme mit der Onleihe hatten. Während die Nutzung der Onleihe generell nur von 13 Prozent der Befragten als schwierig beurteilt wird und der Download weitgehend keine Probleme verursacht, erscheint sehr vielen die Nutzung der Medien auf mobilen Endgeräten zu schwierig (einfach 25 Prozent / teils/teils 35 Prozent / schwierig 40 Prozent). Dies bestätigt die schon erörterte Problematik bezüglich Medienformate und DRM. Jeder Dritte (32 Prozent bzw. 29 Prozent) Befragte mit Problemen, hatte diese bei der Nutzung auf mobilen Endgeräten.

Am häufigsten gab es Seitenladefehler oder zu lange Wartezeiten (64 Prozent) oder der Download funktionierte nicht (45 Prozent bzw. 32 Prozent). Wurde ein Support der Bibliothek (Rheinland-Pfalz) in Anspruch genommen, wurde dieser zumindest sehr positiv bewertet.¹⁹

Bezüglich der Leihdauer der Medien, die abhängig der Medienart unterschiedlich ist²⁰, lässt sich vor allem der Wunsch nach längeren Fristen für ePapers, also Zeitungen und Magazine herauslesen. Die Entlehnzeit von einem Tag für Wochenzeitungen und eine Stunde²¹ für Tageszeitungen erscheint den Befragten zu kurz. Andererseits würde eine Fristverlängerung auf Kosten der Aktualität gehen. Bei einer Leihfrist von einem Tag für Wochenzeitungen können so beispielsweise immerhin sieben Nutzer die Ausgabe leihen, bis schon eine neue Ausgabe erscheint.

¹⁸ Umfrage Rheinland-Pfalz:

Hatten sie schon einmal technische Probleme bei der elektronischen Ausleihe? Ja: 55% , Nein: 45%

¹⁹ Bewertung nach Schulnoten (1-6) 1:39%, 2:43%, 3:8%, 4:5%, 6:0%

²⁰ Die Entlehnfrist für eBooks beträgt 2 Wochen, für eAudios 1 Woche, für Wochenzeitungen 1 Tag, für Tageszeitungen 1 Stunde.

²¹ Onleihe Rheinland-Pfalz: Tageszeitungen 2 Studen

Gründe für die Nutzung

Laut Angabe der Leser ist der Hauptgrund der Nutzung die ständige Verfügbarkeit der Medien. Einschränkungen bezüglich Öffnungszeiten und Erreichbarkeit fallen weg. Fast 93 Prozent der Befragten führten die Unabhängigkeit von den Öffnungszeiten an. Die Zugriffe auf die Onleihe Wien beispielsweise gehen laut Statistik erst ab 21 Uhr wieder zurück und auch an Sonntagen ist die Onleihe gut besucht. Sie kann jederzeit von jedem Internetzugang aus benutzt werden.

Für 60 Prozent der Befragten ist das Internet ein selbstverständlicher Lebensbestandteil und für ebenso viele ist die Möglichkeit des legalen Nutzens der virtuellen Medien ein Grund für die Nutzung der Onleihe. Wer sich im Internet bewegt, ist es gewohnt Medien jederzeit verfügbar zu haben. Vieles ist jedoch nach geltendem Urheberrecht bedenklich. Wenn die Wahl besteht den gleichen Inhalt ganz einfach über eine legale Quelle zu beziehen, wird dies durchaus bevorzugt. Nur etwa ein Viertel gab die Nutzung auf mobilen Endgeräten als Grund an. Hier tauchen auch in der Handhabung die meisten Schwierigkeiten auf.

Auf der technischen Seite muss der Ausleihvorgang bis zur Wiedergabe auf dem Ausgabegerät so einfach als möglich gehalten werden. Online-Plattformen geben Nutzergewohnheiten vor, auf die sich die Onleihe einstellen muss. Nur wenn es für den Nutzer ebenso einfach ist, über die Onleihe an das Medium zu kommen, wie über andere (kommerzielle) Onlineangebote, hat er einen Grund sie zu nutzen.

Große Erleichterung für viele Nutzer war zuletzt der Start einer Onleihe-App, die einfach über den App-Store zu beziehen ist und die Ausleihe für Handheld-Geräte sehr unkompliziert gestaltet.

Grundsätzlich kann jeder Büchereiausweisbesitzer per Onleihe entleihen. Doch die ganze Palette der eMedien ist gerade im Bereich der Bibliotheken noch sehr neu und die Nutzung auf Seiten der Leser noch wenig verbreitet. Dass nur ein kleiner Teil dieser potenziellen Nutzer auch die virtuelle Bücherei besucht, hängt von vielen Faktoren ab. Trotz der weiten Verbreitung des Internets sind z.B. eBooks noch lange nicht zum alltäglichen Gebrauchsgegenstand geworden. Die Benutzerfreundlichkeit bestimmt in hohem Maße die Akzeptanz. Außerdem ist der Bekanntheitsgrad der Onleihe noch sehr gering.

Interessant ist diesbezüglich eine Umfrage aus Bremen unter Lesern, die die Virtuelle Bibliothek nicht nutzen.²² Ein Viertel der weiblichen und sogar 40 Prozent der männlichen gaben an, die elektronische Ausleihe der Stadtbibliothek Bremen noch gar nicht zu kennen. Fast ein Drittel begründet die Nicht-Nutzung der Onleihe mit dem Desinteresse an digitalen Formaten. Über ein Viertel der Befragten gab an, nicht zu wissen wie die Onleihe funktioniert. Außerdem ging aus der Befragung der Nicht-Nutzer hervor, dass viele den Begriff zwar schon gehört hatten, jedoch nicht wussten was dahinter steckt.

Hier zeigt sich der hohe Stellenwert der Öffentlichkeitsarbeit. Einerseits muss die Virtuelle Bücherei ständig beworben werden um die Bekanntheit zu steigern, andererseits bedarf es auch mehr Aufklärungsarbeit über Funktion und Möglichkeiten einer Onleihe.

Beim Gewinnen neuer Nutzer muss jedoch bedacht werden, dass lediglich ein Drittel der Befragten mehr über die Onleihe erfahren wollten. Viele konnten sich die Nutzung von Musik und Hörbüchern (im Falle von Bremen auch eVideos) zumindest vorstellen, das Lesen von Romanen in digitaler Form wurde, abgesehen vom kurzen „in das Buch reinlesen“, jedoch eher abgelehnt.

Wie können neue Nutzer gewonnen werden – Öffentlichkeitsarbeit

Um neue Nutzer zu gewinnen ist eine ständige und intensive Öffentlichkeitsarbeit notwendig. Die digitale Ausleihe ist kein Selbstläufer und muss ständig beworben werden. Obligatorisch ist die Bewerbung in der lokalen Presse. Das einjährige Bestehen der Virtuellen Bücherei Wien bot beispielsweise eine gute Gelegenheit, die Existenz der Onleihe einer breiten Öffentlichkeit ins Bewusstsein zu rufen.²³

²² Ritter, Stefanie: „Untersuchung zur Nutzung der e-Ausleihe der Stadtbibliothek Bremen unter Aspekten des Gender Mainstreaming“, in: BIT online, Innovativ: Bd. 31: „König Kunde – Kundenzufriedenheit und Kommunikationspolitik: Forschungs- und Entwicklungsprojekte im Masterstudiengang Informationswissenschaft und -management“, Wiesbaden: 2010, S. 208ff

²³ Vgl.: „Ein Jahr Virtuelle Bücherei Wien: Bereits 70.000 Ausleihen, Online-Angebot der Büchereien Wien weiter auf Erfolgskurs“ Presseaussendung der Büchereien Wien vom 24.10.2011.

Werbung in den Büchereien

Noch wichtiger ist die Information über das digitale Angebot vor Ort, also in den Büchereien. Fast alle Nutzer der Onleihe waren oder sind Leser in der realen Bücherei. Es liegt an den Büchereien selbst, ihre Nutzer über Aushänge, Drucksachen und dergleichen neugierig auf das zusätzliche Angebot zu machen und die Vorteile anzusprechen.



Abbildung 7: Logo der Onleihe Wien

Die Virtuelle Bücherei wird in Wien an den Standpunkten durch Plakate beworben. Zusätzlich liegen Infofolder und Lesezeichen im Corporate-Design auf und zusätzliche Aufsteller weisen speziell auf die virtuellen Angebote hin. Zudem muss das Bibliothekspersonal im persönlichen Gespräch mit dem Leser auf die Fragen zur virtuellen Bibliothek eingehen und Hilfe bei Problemen anbieten können. Bei Anmeldegesprächen oder Bibliotheksführungen muss ebenso auf die digitale Ausleihe hingewiesen werden. Schon im September 2009 startete in der Hauptbücherei am Gürtel, in Kooperation mit SONY Austria, die eReader-Leselounge – eine eigens dafür ausgestattete Lesecke, in der die Besucher eReader gratis testen können um die Technologie kennenzulernen.

Werbung im Internet

Dreh- und Angelpunkt der Virtuellen Bibliothek ist jedoch selbstverständlich die Internetpräsenz. Hier ist die eigene Bibliothekswebsite die wichtigste Schnittstelle zur Onleihe. Bei der Leserbefragung zur Virtuellen Bibliothek Chemnitz, gab wenig überraschend der Großteil der Nutzer (60 Prozent) auf die Frage, wie sie auf die Onleihe aufmerksam geworden sind (Mehrfachnennungen waren möglich), die Homepage der

Stadtbibliothek an. Deutlich dahinter rangieren die Antworten „direkt in der Stadtbibliothek über Plakate, Lesezeichen, Postkarten“ mit 21 Prozent und „direkt in der Stadtbibliothek über das Bibliothekspersonal“ 18 Prozent.

Auf der Startseite der Büchereien Wien verweist ein gut sichtbarer Button im Corporate Design auf die Onleihe. Außerdem ist die Onleihe über den Menüpunkt „Virtuelle Bücherei – eMedien“ zu finden. Durch die Integration der eMedien-Katalogisate in den WebOPAC, scheinen diese Medien auch bei der herkömmlichen Medienrecherche auf, und verlinken in der Detailanzeige auf die Virtuelle Bücherei. Das bestätigt auch die Web-Analyse für den Zeitraum 2011 bezüglich der Onleihe-Referrers, also jenen Webseiten von denen aus Nutzer über einen Link auf die Onleihe-Website gekommen sind. Demnach steigen die Nutzer meist direkt über eine Internetadresse der Virtuellen Bücherei in die Onleihe ein. (Diese muss nicht in jedem Fall mit der Internetadresse der Homepage www.virtuellebuecherei.wien.at ident sein.) Dahinter geschieht der Einstieg über den Link auf der Homepage der Büchereien Wien (www.buechereien.wien.at) oder über den Online Katalog, wenn beispielsweise ein eBook unter den Suchergebnissen angeklickt wurde.

Die Web-Analyse bestätigt auch die Bedeutung der Berichterstattung über die Virtuelle Bücherei. In der Woche, in der die Presseaussendung zum einjährigen Bestehen veröffentlicht wurde, kamen Besucher auch vermehrt über Links verschiedener Onlinemedien wie wien.orf.at, Vienna Online (vienna.at), futurezone.at oder kurier.at. Seit Oktober 2011 ist zudem die mobile Version der Büchereien Webseite für Smartphones oder Tablets verfügbar. Unter <http://m.buechereien.wien.at> gelangt man via Handheld-Gerät auf die kompakte Darstellung, welche die Bedienung auf mobilen Endgeräten erleichtert.

Präsenz in Sozialen Netzwerken

Die Öffentlichkeitsarbeit im Netz geht natürlich über Presseaussendungen und den eigenen Webauftritt hinaus. Inzwischen sind Bibliotheken auch in Sozialen Netzwerken wie Facebook und Twitter vertreten und informieren von dort aus über aktuelle Neuerungen und tragen im hohen Maße zur Kundenbindung bei. Hier tun sich auch Chancen auf, neue Zielgruppen zu erschließen, für die es eine Selbstverständlichkeit ist, Informationen und Content aus dem Internet zu beziehen und vielleicht gerade daher die

Büchereien eher weniger nutzen. Den Onlinebesuchern und auch den realen wird so das digitale Angebot ständig in Erinnerung gerufen.

Fazit

Die digitale Verbreitung von Filmen und Musik ist längst zum wesentlichen Bestandteil des Internets geworden. Das Medium Buch führt in seiner digitalen Form hingegen noch ein Schattendasein. Der Start der Virtuellen Bücherei der Büchereien Wien 2010 scheint aus diesem Grund sehr früh. Bedenkt man allerdings die rasante Entwicklung des eBook-Marktes in den USA so scheint dies nur klug zu sein. Auch kommerzielle Anbieter wittern in Leihsystemen und -modellen ein zukünftig erfolgreiches Geschäft, weshalb es nur gut ist, wenn sich die öffentliche Bibliothek bereits jetzt positioniert.

Die Entwicklung der Entlehn- und Nutzerzahlen im ersten Jahr der Onleihe Wien kann sich durchaus sehen lassen. Damit der positive Trend weiter anhält, ist der weitere Bestandsausbau – möglichst im Hinblick auf Nutzerwünsche – ausschlaggebend. Jedoch können viele Wünsche der Nutzer nicht erfüllt werden, einerseits aufgrund technischer andererseits rechtlicher Probleme. So existieren etwa viele Bücher, vor allem „Klassiker“, nicht als eBook, es wird keine Popmusik als eMusic angeboten und österreichische Zeitungen und Magazine sind noch nicht erhältlich.

Die Gründe dafür sind meist, auf Seiten der Verlage, Händler und Rechteinhaber zu suchen. Hier ist die Firma DiViBib gefordert die Interessen der Büchereien nach Angebot und passenden Lizenzmodellen zu vertreten. Auch das Format-Problem ist noch nicht gelöst. Zurzeit existieren mehrere verschiedene Formate parallel am Markt, unterschiedliche Geräte können aber nur bestimmte Formate lesen. Ob es hier zu einer Vereinheitlichung kommen wird, bleibt noch abzusehen.

In der Verantwortung der Büchereien liegt es, Nutzer für die Virtuelle Bücherei zu gewinnen. Grundsätzlich kann jeder Kunde der Büchereien auch digital entleihen, viele wissen von dieser Möglichkeit aber gar nicht. Aufgabe der Büchereien ist es hier Aufklärungsarbeit zu leisten, sei es direkt in den Standorten, im persönlichen Gespräch oder im Internet. Auch das Potenzial in Sozialen Netzwerken, besonders junge und

heranwachsende Nutzer der Büchereien auf die Onleihe aufmerksam zu machen scheint vor dem Hintergrund wichtig, als die derzeitigen Nutzer relativ alt sind.

Um die Onleihe noch attraktiver zu machen ist neben einer intensiven Öffentlichkeitsarbeit auch die ständige Beobachtung der Marktentwicklung und die Analyse der Nutzerwünsche durch Studien oder Befragungen von besonderer Bedeutung. Nur mit diesem Hintergrundwissen lässt sich der Bestand gezielt ausbauen und eine gut besuchte Virtuelle Bücherei betreiben.

Quellennachweise

„USA: eBook-Verkäufe steigen rasant; Deutschland: Nicht so sehr.“ cme.at (26.06.2011)

URL: <http://cme.at/marktanalyse/usa-ebook-verkaufe-steigen-rasant/>

„Verlags-Umfrage: Österreich im eBook-Tief.“ cme.at (19.09.2011)

URL: <http://cme.at/marktanalyse/verlags-umfrage-osterreich-im-ebook-tief/>

„Verlags-Umfrage: Österreich im eBook-Tief.“ cme.at (19.09.2011)

URL: <http://cme.at/marktanalyse/verlags-umfrage-osterreich-im-ebook-tief/>

„EU will gegen reduzierte eBook Mehrwertsteuer vorgehen.“ cme.at (20.01.2012)

URL: <http://cme.at/marktanalyse/eu-will-gegen-reduzierte-ebook-mehrwertsteuer-vorgehen/>

„Umbruch auf dem Buchmarkt? DasE-Book in Deutschland.“ Pressekonferenz des Börsenvereins des Deutschen Buchhandels (14.03.2011)

URL: http://www.boersenverein.de/sixcms/media.php/976/EBook-Studie_2011.pdf

Mitrowann, Andreas: „Die Onleihe – eine Plattform zur Ausleihe digitaler Medien“, Bibliothek Forschung und Praxis: Preprint Artikel 2011

URL: http://www.bibliothek-saur.de/preprint/2011/2739-ar_onleihe_mitrowann.pdf

„Ergebnisse der ChemNetzBib-Online-Befragung vom 09.-18.03.2010“

URL: http://www.stadtbibliothek-chemnitz.de/fileadmin/user_upload/pdf/ergebnisse_befragung_chemnetzbib.pdf

„Statistische Auswertung der Kundenumfrage zur ONLEIHE Rheinland-Pfalz“ vom 01.-31.10.2011

URL: http://www.lbz-rlp.de/fileadmin/user_upload/Buechereistellen/onleihe/Onleihe-Kundenumfrage-2011

Kulzer, Gudrun: Bibliotheken im Wandel: Ist die „virtuelle Zweigstelle“ Konkurrenz oder Ergänzung für die Medienausleihe der „realen Bibliothek“? Masterthesis an der Hochschule für angewandte Wissenschaften Regensburg Zentrum für Weiterbildung und Wissensmanagement, Masterstudiengang „Leitung und Kommunikationsmanagement“, 2009.

Ritter, Stefanie: „Untersuchung zur Nutzung der e-Ausleihe der Stadtbibliothek Bremen unter Aspekten des Gender Mainstreaming“, in: BIT online, Innovativ: Bd. 31: „König Kunde – Kundenzufriedenheit und Kommunikationspolitik: Forschungs- und Entwicklungsprojekte im Masterstudiengang Informationswissenschaft und -management“, Wiesbaden: 2010.