Is het Amazon-systeem de redding van het e-boek?

16-09-2013 08:43



En daar zit de crux van veel moderne, online diensten: de kosten van een globaal opererende cloud-dienst – zoals Spotify is – worden steeds hoger en niet alleen door de technologie zelf, maar ook door de diensten die de consument verlangt. En deze diensten gaan veel verder dan alleen een paar mensen die de telefonische helpdesk bemannen. In deze tijd betekent service verlenen 24/7 bereikbaar zijn, toegang verlenen op alle platforms, makkelijke betaling, enzomeer. Wil je dus een succesvolle streaming-dienst beginnen, dan hangt

daar een flink prijskaartje aan.

Of streaming als model een blijvertje is, moet nog blijken. Het grote voorbeeld, Netflix, maakt nog steeds winst, maar ziet de gebruikersgroei afnemen. En de winst van $29,5 miljoen is op een omzet van $1,07 miljard natuurlijk nog erg kwetsbaar. Ik zie nog geen aanwijzingen dat streaming als concept geland is bij de grote massa consumenten die nodig is om het tot een blijvend succes te maken.

In Nederland hebben LannooMeulenhoff en WPG aangekondigd samen een dergelijke dienst voor boeken te willen opstarten. Een nobel streven, maar het is nog maar de vraag of het ook een zinvolle exercitie is. Zelfs als zouden ze starten met al het Nederlandse aanbod beschikbaar te stellen – waar ik niet vanuit ga – dan lijkt het een onmogelijke opgave om de prijsperceptie van de klant – die heel laag is voor digitale diensten – in overeenstemming te brengen met de kosten die nodig zijn om een dergelijk platform te ontwikkelen, in de markt te zetten en te onderhouden.

Een ander probleem is de markt. In de VS is met Oyster net een streaming-dienst voor boeken gestart op de iPhone – maar daar is de digitale markt 25%, en voor fictie zelfs boven de 40% voor de populaire genres. In Nederland praten we over 5%, misschien 6% voor fictie. Dat is veel te weinig om een dienst als streaming op te kunnen baseren. Want streaming geeft heel lage marges en heeft dus heel hoge volumes nodig.

Bezit is een ander probleem. Een boekenlezer wil een boek graag hebben. Wat de consument wil is een manier om al zijn of haar e-boeken bij elkaar te hebben in een virtuele boekenkast, waar het boek ook gekocht is. De lezer wil best overstappen op digitaal lezen – ik denk dat dit wel afdoende is aangetoond – zodra het maar altijd over de eigen boeken kan beschikken. Dat hebben we echter nog niet in Nederland, behalve bij de grote partijen zoals Kobo en Apple – en in het buitenland, Amazon. Het nadeel van deze partijen is dat de e-boeken hier gekocht niet onderling uitwisselbaar zijn en je dus hoe meer boeken je er koopt, er steeds meer aan gebonden bent – het zogenaamde “lock-in effect”.

Wat Amazon wel heeft aangetoond, is dat als je de consument een omgeving biedt waar hij of zij alles kan vinden en verder voor alles wordt gezorgd, de consument bereid is zichzelf in te laten sluiten. En Amazon biedt de ideale omgeving voor de boekenlezer: de service is uitstekend, de prijzen zijn laag, het aanbod is hoog (inclusief kranten en tijdschriften) en lezen is 24/7 mogelijk op alle apparaten.

Een ander probleem dat wordt opgelost met een dergelijk lock-in systeem is piraterij. De grote platforms hebben hun eigen DRM, die misbruik voorkomt, of in elk geval sterk beperkt. Gezien de huidige discussies rond piraterij in Nederland en de twijfel aan de veiligheid van de diverse DRM systemen die we gebruiken biedt Amazon in elk geval de zekerheid dat de boeken niet overal teruggevonden worden.

Ik zeg niet dat we per se allemaal moeten overstappen naar Amazon. Het ideale systeem is nog steeds dat de consument overal zijn boeken kan kopen, ze bij elkaar kan bewaren, op elk platform 24/7 kan lezen en vrij kan delen. De werkelijkheid echter is helaas dwars: op dit moment hebben we in Nederland alleen Kobo en Apple die ons dat bieden – en dat zijn lock-in systemen zoals Amazon.

Echter, deze partijen hebben Amerika aan een digitaal lezersmarktaandeel van meer dan 25% geholpen en daar zijn ze nu zover dat er genoeg gebruikers zijn om allerlei andere, wellicht met Amazon concurrerende systemen zoals Oyster, te beginnen. Misschien is het heftige verzet tegen amazon de afgelopen wat voorbarig geweest. Gezien de stagnerende Nederlandse e-boekenmarkt, zouden we misschien wel wat meer lock-in kunnen gebruiken – al was het maar voor een paar jaar…

Jurgen Snoeren