

*Margot Wiesner*

## **Kommunikation - Basis für die Erwerbungsarbeit**

In wissenschaftlichen Bibliotheken befindet sich die Erwerbung, unabhängig von Organisationsstrukturen und Arbeitsmitteln, in einem verzweigten Beziehungsgeflecht zu Fachreferenten und Fachbereichen, zum Katalog, zur technischen Buchbearbeitung, zur Verwaltung, zu den Benutzern, vor allem aber nach draußen zum Buchhandel, zum Markt.

Ausgangspunkt und Grundlage für Erwerbungsarbeit ist die Information. Erwerbung zu organisieren bedeutet Informationsmanagement. Will man die Arbeit erfolgreich und effizient betreiben, müssen vielfältige Kommunikationswege genutzt, gepflegt und miteinander verknüpft werden.

Die grundsätzliche Aufgabenstellung hat sich nicht geändert. Gewandelt haben sich jedoch die Arbeitsbedingungen:

1. Die Titelproduktion steigt unaufhaltsam und erfordert ein ausgefeiltes Instrumentarium, um aus der wachsenden Menge an Publikationen immer weniger, aber das Richtige auszuwählen.
2. Die Publikationswut der Verlage schlägt sich in einer Informationsflut nieder, die die Titel multipliziert: in Prospekten, Verlagskatalogen, Rezensionen, Angeboten der Händler (in Katalogen, auf Listen, Zetteln oder Disketten), Bibliographien und Verzeichnissen lieferbarer Bücher (in gedruckter Form und/oder auf CD-ROM), online im Verbundkatalog abrufbar.
3. Die Selektion zu bestellender Titel findet zwar zur Zeit noch weitestgehend auf Grund von gedruckten Unterlagen statt, aber in vielen Fällen handelt es sich dabei um Druckausgaben oder Ausdrücke elektronischer Quellen, die im Prinzip eine automatisierte Weiterverwendung zulassen.

4. Die Materialien, die von Bibliotheken erworben werden, umfassen inzwischen alles, was an Informationsträgern denkbar ist und machen Erwerbungsbibliothekare zwangsläufig zu Medienspezialisten.
5. Elektronische Publikationen, die in letzter Konsequenz eine Entmaterialisierung der Information bedeuten, bedingen neue Formen des Erwerbs, für die andere Rechtsgrundlagen heranzuziehen sind: nicht mehr Eigentum wird erworben sondern ein Nutzungsrecht.
6. Die Monopolisierung des Marktes nimmt zu und verlangt nach verbraucherbewußten Reaktionen.
7. Als Verwalter öffentlicher Mittel müssen Erwerbungsbibliothekare den kostengünstigsten Beschaffungsweg suchen, sollten dabei aber den Blick nicht allein auf den Listenpreis richten, sondern auf die Gesamtkosten und dabei geldwerte, weil personalsparende Dienstleistungen mitberücksichtigen.
8. Die Zusammenarbeit mit dem Buchhandel basiert auf Bewertungskriterien, die der Marktentwicklung anzupassen sind, auf ständigen Leistungskontrollen und vereinbarten Geschäftsbedingungen. Dabei gilt es, die Balance zu halten zwischen dem Ausschöpfen und dem Mißbrauch von Marktmacht.
9. Der Europäische Binnenmarkt hat das seit Jahrzehnten bestehende feste Gefüge der Preisbindung für Inlandsprodukte und der abgabenfreien Einfuhr für Auslandsliteratur ins Wanken gebracht.
10. Die Etatsituation zwingt zur Koordinierung beim Einkauf, zu lokalen und überregionalen Abstimmungen und Absprachen im universitären System.
11. Die Möglichkeit, online-verfügbare Fremdkatalogisate als Bestellgrundlage zu nutzen, legt eine Integration von Erwerbungs- und Titelaufnahmegeschäftsgängen nahe, wobei jedoch die notwendige kaufmännische Kompetenz und Spezialkenntnisse in Katalogisierung nicht nivelliert werden dürfen.
12. Unter dem Zwang, Kosten zu reduzieren, müssen verwaltungsintensive, arbeitsteilige Erwerbungs geschäftsgänge kritisch analysiert werden.

Mit diesem schlaglichtartigen Szenarium sollte der Rahmen skizziert werden, in dem Erwerbungsarbeit heute zu leisten ist.

Die erfolgreiche Bewältigung neuer Herausforderungen und des klassischen Aufgabenspektrums verlangt von Erwerbungsbibliothekaren in hohem Maße verbale Kommunikationskompetenz. Sie setzt aber vor allem professionelles Management voraus, einschließlich der Nutzung sämtlicher modernen Kommunikationstechniken.

In den meisten Bibliotheken steht die Automatisierung der Erwerbung noch an. Es ist ein großer Schritt, der jetzt getan werden muß, bzw. sind es mehrere Schritte, die gleichzeitig nötig sind: von der konventionellen zur automatisierten Bearbeitung, von arbeitsteiligen zu integrierten Geschäftsgängen, von Inselsystemen zur umfassenden Vernetzung.

Zur Verdeutlichung des zur Zeit stattfindenden Umbruchs soll an einigen markanten Ausschnitten dargestellt werden, wie Erwerbung früher vonstatten ging, wie heute gearbeitet wird, und eine Zielvorstellung beschrieben werden:

Diese Beispiele umfassen nur einen Teil des gesamten Geschäftsgangs und sie beziehen sich auch nur auf Monographien.

## **1 Informationen über Neuerscheinungen**

Früher:

Als Kaufunterlagen dienten in erster Linie die Nationalbibliographien, die im Umlaufverfahren an die Fachreferenten gingen. Darüber hinaus wurden Prospekte, Verlagskataloge, Rezensionen, Anzeigen und Benutzerwünsche ausgewertet.

Zur Zeit:

Zu den genannten Quellen sind die Zetteldienste der internationalen Bibliothekslieferanten hinzugekommen, die nach vorher verabredeten Kaufprofilen Neuerscheinungen auf Zetteln im internationalen Bibliotheksformat melden. Vereinzelt bieten Händler Titeldienste auf Disketten an, auf denen Bestellungen markiert werden können. Eine Auswahl am Bildschirm anhand elektronischer Quellen findet nur punktuell statt.

**Künftig:**

Titelankündigungen auf Papier werden weiterhin genutzt, aber an Bedeutung verlieren. Die Arbeit des Fachreferenten wird zunehmend an den Bildschirm verlagert. Nach Eingabe seines Fächerschlüssels läßt sich der Referent die Neuerscheinungen anzeigen. Das setzt allerdings voraus, daß über einen Code auf die jeweils aktuellen Daten der Deutschen Nationalbibliographie und anderer Bibliographien zugegriffen werden kann.

Buchhandel und Verlage werden als Datenlieferanten miteinbezogen. Dies wird durch den standardisierten elektronischen Datenaustausch (EDI) ermöglicht, der zur Zeit im Rahmen des von der Europäischen Kommission geförderten Projekts EDILIBE II (Electronic Data Interchange for Libraries and Booksellers in Europe) getestet wird.

Die elektronischen Angebote, die die herkömmlichen Zetteldienste ersetzen, werden in einem genormten Format (EDIFACT in der Version EANCOM) übertragen und in das benötigte Inhouse-Format

konvertiert. Diese Dienstleistung kann auch genutzt werden, um der Bibliothek bei Ansichtssendungen den Titel ins System zu liefern.

Der Referent kann bei seiner Selektionssitzung am Bildschirm die neuesten Einträge in den Nationalbibliographien, zielgerichtete Händlerangebote und eventuell Neuerscheinungsdienste der Verlage als Kurztitelübersicht oder im Vollformat sichten, ausgewählte Titel markieren, mit Bearbeitungsvermerken (Kontingentsbezeichnung, Standortfestlegung u.a.) versehen und für die endgültige Bestellung speichern. Er kann nicht in Frage kommende Angebote löschen oder Titel, für deren Kauf er sich nicht sofort entscheiden kann, als Desiderat vormerken.

In einem Fenster oder im Bildschirmkopf wird das zur Verfügung stehende Budget mit dem jeweiligen Ausgabenstand angezeigt.

Wer lieber zu Hause im Sessel sitzend oder aus Zeitmangel im Zug über seine Kaufentscheidungen nachdenken möchte, kann sich vorselektierte Titel ausdrucken lassen.

Bereits während des Selektionsvorgangs kann der Referent bei teuren Werken oder in fraglichen Fällen im Verbundkatalog prüfen, ob eine andere Bibliothek in der Leihregion den Titel bereits erworben hat. Die Koordinierung des Erwerbs wird erleichtert.

Benutzerwünsche können unstrukturiert in die Mailbox des zuständigen Referenten geschickt werden, müssen dann aber für die automatisierte Weiterbearbeitung neu erfaßt werden.

## **2 Bestellung**

Früher:

Nach erfolgter Kaufentscheidung und der Vorakzession landete ein bunter Haufen an Papier auf dem Schreibtisch eines Erwerbungsachbearbeiters, der die Bestellwünsche auf Formulare übertrug. Das gleiche geschah mit den angestrichenen Titeln in den Bibliographien, die nach mehr oder weniger langer Rundwanderung für die Bestellauswertung bereitlagen. Dabei wurden bibliographisch hochwertige Katalogisate auf einen für die Bestellung notwendigen Umfang reduziert. Die Bestellzettel mußten sortiert, Kopien in die Bestell- und Lieferantenkartei eingeordnet, die Ausfertigungen für die Lieferanten kuvertiert und per Post versandt werden.

Zur Zeit:

Es werden vielfältige Möglichkeiten wahrgenommen, die Bestellerfassung zu rationalisieren.

In den vergangenen 15 Jahren stellten die Zetteldienste der Händler eine große Erleichterung dar, weil sie als Bestellzettel verwendet werden können und damit Schreibarbeit eingespart wird. Es wird Fremdleistung genutzt, die allerdings in dem Augenblick ihren Sinn verliert, in dem die konventionelle Bestellbearbeitung durch automatisierte Verfahren ersetzt wird.

Es gibt Programme, die es erlauben, Titel für die Bestellung von Magnetbändern, Disketten oder CD-ROMs zu übernehmen und auszudrucken. In der Stadt- und Universitätsbibliothek

Frankfurt am Main wurde für diesen Zweck jahrelang mit sehr gutem Erfolg das im BIS Oldenburg entwickelte System BISMAS eingesetzt.

Auch in diesem Fall erübrigt sich das Abschreiben von Titeln. Die Auswahl findet jedoch weiterhin auf Grund gedruckter Unterlagen statt. Die ausgewählten Titel werden anhand der Vorlagen gezielt aufgerufen und auf Bestellzetteln im gewünschten Format ausgedruckt. In einigen Bibliotheken werden die neuesten Lieferungen der DNB und der British National Bibliography komplett auf Bestellzettel übertragen, die von den Referenten gesichtet und in Auswahl als Bestellauftrag genutzt werden.

Die EDV ersetzt die Schreibmaschine. Nach wie vor müssen jedoch Zettel geordnet und versandt werden. Das gilt auch für Bibliotheken, die bereits über eine automatisierte Bestellverwaltung verfügen. Hier entfällt die manuelle Bestellerfassung, wenn der vorliegende Titel aus dem Verbundkatalog, von Disketten oder CD-ROMs übernommen werden kann.

**Künftig:**

Die vom Fachreferenten im System bearbeiteten Bestellaufträge werden aufgerufen und, soweit nötig, ergänzt. Bei Händlerdaten wird geprüft, ob ein hochwertigeres Katalogisat im Verbundkatalog angeboten wird. Ist dies nicht der Fall, wird die Titelaufnahme des Lieferanten als vorläufige Katalogisierung übernommen. Ist ein qualitativ höherer Titeleintrag vorhanden, wird dieser als Katalogisat benutzt und dem Händler übermittelt, soweit abweichende oder zusätzliche Angaben für die Bestellung relevant sind.

Bei der Bearbeitung gedruckter Kaufunterlagen wird recherchiert, ob der Titel als Fremdkatalogisat vorhanden ist. Die manuelle Erfassung wird auf ein unvermeidliches Minimum reduziert.

Die Weiterleitung der Bestellungen an die Händler erfolgt auf dem Wege des elektronischen Datenaustauschs. Bezieht sich die Bestellung auf ein unverändert akzeptiertes Buchhandelsangebot, erübrigt sich die Übermittlung des Titels an den Lieferanten. Es genügt die Bezugnahme auf sein Angebot, weil er den Datensatz in seinem System vorhält.

Benutzen Lieferant und Bibliothek identische elektronische Quellen (z.B. die DNB) kann die Bestellung ebenfalls auf die Titelnummer und Handelsdaten (z.B. den Preis) beschränkt werden.

Bibliotheks- und Lieferantensysteme verfügen über EDIFACT-Schnittstellen, die den standardisierten Datenaustausch gewährleisten. In den Stammdaten des Erwerbungsmoduls ist hinterlegt, ob der Händler eine EDI-Adresse hat. Im negativen Fall werden Bestellzettel ausgedruckt und per gelber Post verschickt. Dieser Versandweg sollte jedoch für die gängigen Lieferanten nicht mehr in Frage kommen.

Die Bestellungen werden im Konverter des Händlersystems empfangen, in das Inhouse-Format übersetzt und stehen sofort für die Weiterbearbeitung zur Verfügung. Eine erneute Erfassung entfällt.

### 3. Meldungen

Früher:

Erfolgreiche Bestellungen oder Lieferverzögerungen wurden in unterschiedlichen Abständen, auf verschiedenen Papierformaten, mit nicht genormten Meldeschlüsseln und -texten und unterschiedlichen Titelzitat an die Bibliothek gemeldet.

Nur wenige Library Supplier verwendeten für ihre Meldungen Zettel im internationalen Bibliotheksformat, die man in die Bestellkartei einlegen konnte.

Anhand des mehr oder weniger zuverlässigen Titelzitats wurde die Originalbestellung herausgesucht, mit einem Vermerk versehen oder als erledigt abgelegt. Bei Vergriffen-Meldungen fand gegebenenfalls eine qualitative Bewertung statt, ob ein weiterer Versuch mit zusätzlichen Angaben oder bei einem anderen Händler gestartet werden sollte. Rückfragen des Lieferanten, beispielsweise wegen Preisabweichungen, wurden schriftlich beantwortet.

**Zur Zeit:**

Meldungen sind ein Stiefkind der Erwerbungsorganisation. An dem beschriebenen Verfahren hat sich bis heute wenig geändert. Für Bibliotheken, die ihre Erwerbung bereits automatisiert betreiben, haben die Papiermaße der Meldeformulare keine Bedeutung mehr. Bei Lieferverzögerungen muß das Datum geändert werden, auf dem die Mahnroutine aufsetzt.

**Künftig:**

Lieferanten, die EDI-fähig sind, versenden ihre Meldungen im Rahmen des elektronischen Geschäftsverkehrs, strukturiert im EANCOM-Format. Dabei werden grundsätzlich zunächst zwei Status unterschieden:

1. Bestellung beim Händler abgelegt,
2. Bestellung beim Händler vorgemerkt.

Für den Verkehr zwischen Verlag und Buchhandlung, bzw. zwischen Lieferant und Bibliothek, wurden in EANCOM Meldecodes festgelegt, die durch Freitextkommentare ergänzt werden können. Die Meldeschlüssel können in drei Gruppen unterteilt werden:

1. Lieferung nicht möglich,
2. Lieferung folgt,
3. Rückfrage.

Die letzte Gruppe wird elektronisch mit dem Nachrichtentyp Bestelländerung beantwortet.

Um die eindeutige Zuordnung zur Bestellung zu gewährleisten, müssen elektronische Meldungen unbedingt die Bestellnummer zitieren.

Benachrichtigungen laufen nicht unkontrolliert in das Erwerbungs-system. Sie werden beim Eingang zwecks Entscheidung über die Weiterbearbeitung gesichtet. Wenn feststeht, daß keine weitere Aktion erfolgen soll, kann bei erfolglosen Bestellungen per Funktionstaste das Löschen der Bestellung veranlaßt werden.

## **Lieferung und Rechnungsstellung**

### **Früher:**

Die Bücher wurden mit Einzel- oder Sammelrechnungen und einer Kopie des Bestellzettels geliefert, der das Auffinden der Originalbestellung erleichtern sollte. Anhand von Titelblatt, Bestellzettel und Rechnung wurde die Identität von Bestellung und Lieferung überprüft.

An diesem Verfahren hat sich auch in Bibliotheken, die bereits ihre Erwerbung automatisiert betreiben, nichts geändert. Nach wie vor wird erwartet, daß die Lieferanten dem Buch den Bestellzettel beilegen, obwohl dies in allen automatisierten Betrieben mit einem erheblichen Verwaltungsaufwand verbunden ist.

### **Künftig:**

Rechnungen werden elektronisch übermittelt und stehen für den Inventarisierungsvorgang im System bereit. Die Bücher werden vorläufig noch von der Originalrechnung auf Papier begleitet. Die Finanzbehörden erkennen elektronische Rechnungen zwar als Beleg an, sie gelten jedoch im Falle eines Rechtsstreits nicht als Dokument.

Jeder berechnete Titel ist mit einem Barcode versehen, der die Bestellnummer enthält, so daß die Bestelldaten im System leicht und schnell zu finden sind und die Eingangskontrolle am Bildschirm stattfinden kann.

Mit dem elektronischen Datenaustausch zwischen Bibliotheken und Buchhandel sollen vor allem folgende Ziele erreicht werden:

- drastische Reduzierung des Erfassungsaufwands,
- Beschleunigung der Geschäftsabläufe,
- Einschränkung von Fehlern und Mißverständnissen im Bestellverkehr,
- Reduzierung von Verwaltungsarbeit.

Um den vollen Nutzen aus dem Verfahren zu ziehen, müssen alle Vorgänge wie die Glieder einer Kommunikationskette elektronisch miteinander verbunden sein:

- Ankündigungen von Neuerscheinungen oder antiquarische Angebote,

- Bestellungen,
- Reklamationen,
- Meldungen,
- Antworten auf Meldungen,
- Rechnungen,
- Gutschriftsanforderungen und Gutschriften.

Die einzelnen Nachrichten werden über Referenzen (Angebotsnummern, Bestellnummern, Rechnungsnummern) verknüpft, die eine eindeutige Zuordnung ermöglichen.

Diese elektronische Kette wird nicht mit einem Schlag zu realisieren sein. Bei der Einführung von EDI bedarf es zunächst präziser Abstimmungen mit den Systementwicklern, vor allem aber mit den Geschäftspartnern. Alle Beteiligten sind gezwungen, ihre Abläufe sehr genau zu analysieren, in Teilbereichen müssen sie sicher auch umdenken.

Standardisierte Nachrichtentypen liegen vor und sind für den Einsatz in Bibliotheken und Buchhandel interpretiert und kommentiert worden. Dennoch sind bilaterale Absprachen, die Verständigung über identische Auslegungen, unumgänglich für den reibungslosen Austausch von bibliographischen und Handelsdaten.

Der Start in den "papierlosen" Geschäftsverkehr ist zunächst mit Unmengen an Planungspapieren und vielen Gesprächen verbunden. Die Anführungszeichen sind absichtlich gesetzt. Es wird weiterhin Papier geben, wo es für die Arbeit nötig oder bequemer ist. Die Systeme müssen außerdem so flexibel sein, daß sie je nach Lieferant elektronischen Bestellverkehr oder Zettelausdruck zulassen.

Geschäftsbriefe, Telefon, Fax und E-Mail, vor allem aber das persönliche Gespräch werden ihre Bedeutung für die punktuelle, spontane Verständigung, die Klärung von Problemen und den Austausch informeller Nachrichten nicht verlieren. EDI sorgt für die Strukturierung, Beschleunigung und Transparenz bei den routinemäßigen Vorgängen.

Informationstechnologie kann nicht alle organisatorischen und wirtschaftlichen Probleme der Geschäftspartner lösen, aber zur Lösung beitragen. Die Fähigkeit zur elektronischen

Kommunikation wird entscheidend die Lieferantwahl beeinflussen. Ob sie das Konditionengefüge ändern wird, muß von dem Rationalisierungsgewinn abhängig gemacht werden, den der Händler tatsächlich erreicht. Erst die Erprobung und Erfahrung kann hier Verhandlungsspielräume schaffen.

Im Verlaufe der vorbereitenden Arbeiten im EDILIBE II-Projekt äußerte Hermann Havekost die Meinung, man brauche die Erwerbung nicht mehr, wenn die Fachreferenten am Bildschirm auswählen und im Prinzip auch bestellen können.

So wird es wohl nicht kommen, aber es wird sicher neue Formen der Zusammenarbeit, eine Integration von Arbeitsschritten geben. Schwerpunkte werden verlagert, einige Tätigkeiten fallen weg, neue Anforderungen entstehen. Erwerbungsbibliothekare müssen eher stärker als bisher kompetente Gesprächs- und Verhandlungspartner sein. Sie müssen aber auch im Stande sein, Kommunikationsmöglichkeiten, die EDI oder beispielsweise das Internet bieten, für ihre Arbeit zu nutzen.

## Quellen

EDItEUR Manual: EDI in book sector. Issue 3 (Unveröffentl. Manuskript). Comp. by David Martin. London: EDItEUR. Ersch. Sommer 1995.

Havekost, Hermann: Pflichtenheft für EDILIBE II. 1994 (Internes Arbeitspapier).