

Der Erwerbungs-geschäftsgang der Stadtbibliothek Ulm [1]

Vorbemerkung

Öffentliche Bibliotheken stehen unter einem hohen Druck, in Zeiten eng, teilweise sehr eng gewordener kommunaler Etats ihren Aufgaben gerecht zu werden und ihre Unverzichtbarkeit zu beweisen. Dies gelingt umso besser, je mehr der gewohnte Service aufrecht erhalten oder gar ausgebaut werden kann. Aus der Sicht unserer Kunden steht und fällt die Attraktivität der Bibliothek - nicht ausschließlich, aber doch zu einem beträchtlichen Teil - mit dem Service, aktuelle Titel zeitnah (wenn nicht gar sofort) anzubieten. Eine Aufstockung des Personals ist in der Regel nicht in Sicht, das Gegenteil schon eher. An welcher Stelle ihrer Organisation und auf welche Weise kann die Bibliothek sich neue Freiräume verschaffen? Es wird sich also lohnen, über die Optimierung des Geschäftsganges nachzudenken und neue Wege zu versuchen [2]. Das im Folgenden beschriebene Projekt hat sich zum Ziel gesetzt, wiederkehrende manuelle und intellektuelle Aufwände und damit verbundene Verzögerungen im Erwerbungs-geschäftsgang zu vermeiden und zugleich einen Standing Order-Geschäftsgang zu entwickeln, der diese Bezeichnung verdient.

Die Ausgangssituation

Ausleihfertige Bearbeitung und Online-Übertragung von Bestellungen

Seit Jahren nutzt die Stadtbibliothek Ulm den Service ihres Hauptlieferanten, der ekz, Bücher ausleihfertig zu beziehen. Deshalb war es der Projektplanung im Hinblick auf die 1999 durchgeführte Reorganisation [3] der Stadtbibliothek wichtig, auf eine von der ekz unterstützte Systematik (SfB) umzustellen; und nicht zuletzt aus diesem Grunde wurde eine Schnittstelle für die Übertragung der Bestelldaten an den Lieferanten vorgesehen, die den Dienst X.400 der Telecom nutzt und auf dem EDIFACT-Standard [4] beruht. Diese Schnittstelle ist seit Mitte des Jahres 2000 im produktiven Einsatz. Die Bestelldaten werden aus dem Erwerbungsmodul heraus ins EDIFACT-Format konvertiert und elektronisch an die ekz übertragen; hier werden diese Daten unmittelbar an das Warenwirtschaftssystem der ekz übergeben. Dieses Verfahren, Bestellungen online zu übertragen, ist auch im Bibliothekswesen nicht neu, die Stadtbibliothek Reutlingen hat es seit den neunziger Jahren bereits genutzt.

Standing Order

Der Zweck der Nutzung von Standing Order-Dienstleistungen ist - zumindest in der Theorie - seit langem unbestritten. In der Praxis sieht dies allerdings oft anders aus: Während Bibliotheksleiter sie gerne und insbesondere in Zeiten unübersehbaren Rückstaus im Geschäftsgang als die ultima ratio der Bibliotheksorganisation oft ebenso heftig wie erfolglos umwerben, winken die Praktiker, in den Erwerbungsabteilungen nicht weniger als die Lektorinnen und Lektoren, allzu häufig ab: Oft passt zu dem schmalen Budget einer Sachgruppe kein geeignetes Standing Order-Angebot. Es wird moniert, dass die knappen Budgets einerseits und die Erfordernis andererseits, an der örtlichen Nachfrage orientiert entsprechend schnell aktuelle Titel zur Verfügung zu stellen, es nicht zulassen, den Bestandsaufbau zu delegieren und pauschalen Angeboten zu überlassen; zuweilen wird die Nutzung der Standing Order als ein Eingriff in das ureigenste Feld bibliothekarischer Kompetenz und damit als Angriff auf das eigene Berufsbild angesehen und allenfalls peripher oder nur vorübergehend und nur unter der Bedingung zusätzlicher Budgets akzeptiert: doch außer den verständlichen, durch bibliothekarisches Selbstverständnis begründeten Vorbehalten gibt es nicht weniger berechtigte Kritik - nicht so sehr an der Standing Order, sondern an der Vorstellung, mit umfangreichen Standing Order-Aufträgen den Geschäftsgang spürbar und nachhaltig entlasten und beschleunigen zu können. Gegen diese Vorstellung spricht, dass von der Bestellung bis zur Erfassung der Rechnungsdaten

alle Vorgänge für die per Standing Order veranlassten Lieferungen nicht weniger erforderlich sind als für Einzelbestellungen. Standing Order sei zwar chic und vielleicht mal geeignet, hier und da einige tausend Euro auszugeben, für das alltägliche Kerngeschäft bringe sie aber eigentlich nichts. Sind die Medien erst geliefert, dann erfolgen die nämlichen Vorgänge (Bestellung anlegen, Liefereingang nachvollziehen, Rechnungsdaten erfassen) wie bei der von der Bibliothek initiierten Bestellung. Im Erwerbungs geschäftsgang ist mit Standing Order also eigentlich nichts gewonnen.

Die Fragestellung

Ist es möglich und wie ist es möglich, die eingangs skizzierte Schnittstelle (X.400, EDIFACT) über den Transfer von Bestelldaten an den Lieferanten hinaus auch in umgekehrte Richtung zu nutzen für den Import von

Bestelldaten für Standing Order-Lieferungen.

Ein Standing Order-Geschäftsgang, der diese Bezeichnung verdient, muss diese Erfassungstätigkeiten erübrigen können. Wird es wohl möglich sein, dass die ekz uns zum frühestmöglichen Zeitpunkt, wenn die Entscheidung, dass ein Titel einer Standing Order zugeordnet wird, alle relevanten Daten übermittelt und wir - wie bisher bei Nutzung eines eingekauften Katalogisats im MAB2-Format - in unserem Erwerbungsmodul aus diesen Datensätzen eine Bestellung bis hin zur Zuordnung zum betreffenden Teilbudgets der Etatverwaltung automatisch generieren?

Liefermitteilungen

Für ausstehende Bestellungen verschickt die ekz, sofern die Titel nicht wie erwartet, sondern verspätet oder überhaupt nicht erscheinen oder aber bereits vergriffen sind, liefermitteilungen, die dem Bestellsatz manuell zugeordnet werden.

Wird es möglich sein, die Liefermitteilungen der ekz elektronisch zu erhalten und sie in der nämlichen Weise einer Bestellung eindeutig zuzuordnen? Wird es weiterhin möglich sein, das Erwartet-Datum des Bestellsatzes nach Maßgabe der Liefermitteilung anzupassen und schließlich den Bestellsatz zu stornieren, wenn die Liefermitteilung beinhaltet, dass der Titel vergriffen ist oder gar nicht erst erscheinen wird?

Rechnungsdaten

Ob nun Standing Order oder nicht, nach der Lieferkontrolle sind die Rechnungsdaten nachzutragen bzw. zu überprüfen; bei der Bestellung war die Bibliothek z.B. davon ausgegangen, 10% Rabatt zu bekommen, diesmal sind es aber nur 5% oder überhaupt keiner; oder aber der Ladenpreis war falsch angegeben worden; in jedem Falle ist der Bestellstatus von "bestellt" auf "geliefert" zu verändern; des weiteren ist die Rechnungsnummer zu erfassen, deren Zuordnung zur Bestellung Voraussetzung dafür ist, den Rechnungsbetrag in der Summe zu prüfen und als geprüft zu kennzeichnen.

Es müsste schließlich möglich sein, dass die ekz uns die Rechnungsdaten nicht nur in Form von Lieferschein und Rechnung, sondern zusätzlich elektronisch zur Verfügung stellt. Denn sie sind, wie der Augenschein verrät, elektronisch erstellt; warum soll man Daten manuell erfassen, wenn sie online übertragen, in die Datenbank importiert und den vorhandenen Bestelldatensätzen eindeutig zugeordnet werden können?

Das Projekt

Es war nun nicht besonders schwer, die beiden für uns überhaupt in Frage kommenden Projektpartner, die ekz und die Fa. BOND Bibliothekssysteme, für dieses Projekt zu gewinnen. Bei der ekz liefen wir offene Türen ein und auch bei der Fa. BOND war man aufgeschlossen, sich von dem unmittelbaren Vorteil für die Bibliothek überzeugen zu lassen. Die Koordination des Projekts lag bei der Stadtbibliothek Ulm. Hier wurde die Aufgabenstellung formuliert und eine Leistungsbeschreibung entworfen, welche definierte,

- welche Phasen des Datenaustausches vorzusehen seien,
- in welcher Phase welche Informationen benötigt und in welchem Datenfeld welcher Datenbanktabelle erwartet werden,
- welche jeweils zum Austausch gelieferten Daten in der Datenbank welche eindeutigen Referenzdaten erwarten, um eindeutig zugeordnet und fehlerfrei verarbeitet werden zu können.

Die einzige Projektbesprechung fand im Januar 2001 bei der ekz in Reutlingen statt. Hier wurde im Wesentlichen die Leistungsbeschreibung diskutiert, korrigiert und ergänzt; des weiteren wurden Vereinbarungen über die hier benötigten, dort zur Verfügung zu stellenden Daten getroffen. Die Stadtbibliothek Ulm übernahm es, die um die vereinbarten Funktionen erweiterte Software zunächst zu testen und erstmals einzusetzen.

Jürgen Höll von der ekz hat in der Folge unter Nutzung des EDIFACT-Standards und der vordefinierten EANCON-Nachrichtentypen (INVOICE, ORDRSP) die Struktur entworfen, in der die relevanten Daten von der ekz zur Verfügung gestellt werden; die hier entstandenen Dokumentationen waren im Sommer 2001 fertig, wurden mit der Leistungsbeschreibung verglichen und geprüft; neben den in dieser Struktur zur Verfügung gestellten Testdaten diente die Leistungsbeschreibung als Basis für die Programmierarbeit, die Stefan Kriete von der Fa. BOND Bibliothekssysteme übernahm. Die erste Testversion stand bereits im Oktober 2001 zur Verfügung, seit Ende November 2001 setzen wir das Verfahren im Piloteinsatz ein. Seitdem sind selbstverständlich etliche "Kinderkrankheiten" aufgefallen und behoben worden.

Das Ergebnis

Inzwischen setzen wir diese EDIFACT-Funktionalität in allen o.g. Bereichen ein. Für zu erwartende Lieferungen aus Standing Order-Aufträgen erhalten wir Lieferankündigungen, aus denen wir in Verbindung mit eingekauften MAB2- Katalogisaten Bestelldatensätze generieren. Umfangreiche Parametrisierungsmöglichkeiten gewährleisten, dass aus den übermittelten Daten eine Bestellung mit eindeutiger Zuordnung in Bezug auf die Stadtteilbibliothek sowie das richtige Teilbudget erfolgen kann; für Bestellungen, deren Erledigung sich verzögert bzw. nicht mehr zu erwarten ist, erstellen wir aus den Daten Liefermitteilungen; ist die Lieferung des bestellten Titels - warum auch immer - nicht mehr möglich, dann erfolgt mit dem Import dieser (Nicht-)Liefermitteilung automatisch die Stornierung der Bestellung bis hin zur Freigabe der durch sie gebundenen Mittel; die Daten, die wir auf der ekz-Rechnung vorfinden, erreichen uns parallel, i.d.R. ein paar Tage früher, online. Der Import der Rechnungsdaten korrigiert, falls erforderlich, die Angaben des Bestellsatzes (Ladenpreis, Rabatthöhe und Endpreis). Diese Rechnungsdaten beinhalten auch die Kosten für die ausleihfertige Bearbeitung, die je nach Kostenarten in der Datenbank differenziert ausgewertet werden. Auf diese Weise reduzieren wir den regelmäßigen Aufwand im Erwerbungs geschäftsgang auf die Prüfung, ob geliefert wurde, was auf der Rechnung steht, die Rechnungssumme, die auf der Rechnung ausgewiesen ist, übereinstimmt mit der Summe der Einzelbeträge, die mit der betreffenden Rechnungsnummer verknüpft sind. Das Medium wird inventarisiert, d.h. gestempelt und mit dem Barcode-Etikett ausgestattet. Nachdem dann der zuständige Lektor bzw. die zuständige Lektorin im Rahmen der Schlusskontrolle die Exemplardaten vervollständigt hat, kann das Medium dem Publikum zur Verfügung gestellt werden. Im besten Falle dauert dieser Geschäftsgang vom Eingang der

Medien bis zu ihrer Verfügbarkeit nicht einmal einen Tag. Dazu ein Beispiel aus der Praxis: am 24.01.2002 bei der ekz online bestellte Lagertitel stehen bereits am 31.01.2002 ausleihfertig für den Kunden verfügbar im Regal. Von der Übertragung der Bestelldaten von der Stadtbibliothek Ulm an die ekz bis zum Empfang der Rechnungsdaten dauert es im besten Falle nur 2-3 Tage; die meiste Zeit dürften das Verpacken und der Postweg in Anspruch nehmen. Wenn die Medien bei uns ausgepackt werden, dann sind die zugehörigen Daten bereits in die Datenbank importiert. Da das in aller Regel fehlerfrei funktioniert, entsteht hier keine Verzögerung mehr.

Der Aufwand, der zu betreiben ist, bis die Lieferung den Geschäftsgang passiert hat, ist für den größten Teil der Lieferungen von der ekz - ob durch Standing Order oder durch Einzelbestellungen veranlasst - deutlich geringer geworden. Und, was uns wichtig ist: wir haben diese Beschleunigung nicht - wie so oft - "erkaufen" müssen durch Abstriche an der Qualität. Und schließlich: Die Beschleunigung des Geschäftsganges durch den Datenaustausch mit dem Lieferanten geht einher mit einer für alle im Kollegium spürbaren Arbeitsentlastung einerseits und einem damit umso größeren Vorteil für die Kunden.

Ausblick

Die Kolleginnen und Kollegen haben sich inzwischen vom Rationalisierungs- und Beschleunigungseffekt dieses Verfahrens überzeugt. Nachdem die Basisfunktionen realisiert sind, stellt sich sinnvoll die Frage nach gesteigertem Komfort der Handhabung (z.B. zeitgesteuerter Ablauf) und zweckmäßigen Weiterentwicklungen. So ist es denkbar, dieses Verfahren auf Fortsetzungsbestellungen oder aber auf ekz-Sonderaktionen, die en bloc bestellt werden könnten, auszudehnen. Auf diese Weise sind die grundsätzlichen Vorbehalte gegenüber Standing Order, die natürlich stets nur einen Teil des Budgets einer Sachgruppe binden darf und eine "freie Spitze" zur Verfügung lassen muss, freilich nicht vollends ausgeräumt. Doch kann ein EDV-gestützter Standing Order-Geschäftsgang weiter gedacht werden. Wir sehen folgende Möglichkeiten und sind darüber mit unseren Projektpartnern im Gespräch:

1. Auf der Basis einer von der ekz unterstützten Systematik sollte es möglich sein, das Standing Order-Profil - wenn nötig bis auf die Ebene der Einzelnotation - notationsweise zu definieren; dies ermöglicht, nach Maßgabe der Evaluation der Ausleihstatistik dem Standing Order-Auftrag ein kundenorientiertes Korrektiv an die Hand zu geben.
2. Die Bibliothek sollte die Möglichkeit haben, auf Standing Order-Lieferankündigungen im Einzelfall flexibel reagieren zu können, indem die automatisch generierte Bestellung im lokalen Erwerbungs-system storniert und die Stornoinformation - auf dem üblichen Wege im EDIFACT-Format - an den Lieferanten zurück übertragen wird, der diese seinerseits automatisch, d.h. ohne zusätzlichen manuellen und intellektuellen Aufwand verarbeiten kann.

Selbstverständlich kann dieses Verfahren auch mit jedem anderen Lieferanten betrieben werden. Sowohl die EDIFACT-Syntax als auch die verwendeten EANCOM-Nachrichtensegmente sind allgemein verfügbarer Standard, den jede Bibliothek und jede Buchhandlung [5] nutzen, und an den jedes Erwerbungsmodul angepasst werden kann.

Die Stadtbibliothek Ulm dankt an dieser Stelle den am Projekt aktiv Beteiligten, Herrn Stefan Kriete (BOND Bibliothekssysteme) und Jürgen Höll (ekz) sehr herzlich für die ganz ausgezeichnete Zusammenarbeit!

Alexander Rosenstock ist Leiter der Zentralbibliothek u. stellv. Leiter der Stadtbibliothek Ulm.
© Stadtbibliothek Ulm 2002

Fußnoten

1 Eine Kurzfassung dieses Beitrages ist erschienen in: ekz-Report 2/2002 vom 26.03.2002

2 vgl. hierzu die Beiträge von Rosenberger, Burkard und Ehrig, Christiane: "Der Kunde kommt schneller an die Medien!", in: BuB 53,2001,8, S. 471 - 488; Müller-Jerina, Alwin, Schroers, Helmut und Weyer, Guido: Eine Menge Erkenntnisse, ebd., S. 488 - 492 sowie Kaptein, Olaf: ... und was die ekz davon hat, ebd., S. 493

3 Kindler, Achim und Lange, Jürgen: Im Dickicht der Drähte - Reorganisation der Stadtbibliothek Ulm, in: BuB 53.2001,2, S. 99 - 105

4 UN/EDIFACT (Electronic Data Interchange for Administration, Commerce and Transport) ist ein weltweit gültiger und Branchen übergreifender Standard für den Austausch von Geschäftsdaten. Auf der Grundlage der mit EDIFACT (=ISO 9735) definierten Syntax und Struktur solcher Daten wurden EANCOM-Nachrichtentypen für verschiedene Einsatzbereiche festgelegt. Das hier beschriebene Verfahren nutzt die Nachrichtentypen Bestellbestätigung (=ORDRSP) für Lieferankündigungen und Liefermitteilungen sowie Rechnung (=INVOICE) für die Rechnungsdaten.

5 nur auf eine der zahlreichen Denkansätze zum Thema Datenaustausch zwischen Buchhandel und Bibliothek nach dem EDIFACT-Standard sei hier hingewiesen: Content Provider oder moderner Buchhandel? Tagungsbeitrag für den Kongress "Information und Öffentlichkeit" Leipzig, 20. - 23.03.2000, vgl. http://www.klest.de/internes/crew/hasenclever/refl_00.htm