

## **Expertengruppe Erwerbung und Bestandsentwicklung im Deutschen Bibliotheksverband e.V**

### **Lieferantenqualität im Spiegel von Anbietern und Bibliotheken**

Bericht über Vorträge und Diskussion anlässlich der Öffentlichen Sitzung der Expertengruppe auf dem 95. Bibliothekartag in Dresden am 21.03.2006

Frau Dr. Moravetz-Kuhlmann führte (in Vertretung von Dr. Kirchgäßner) in die Veranstaltung der Expertengruppe Erwerbung und Bestandsentwicklung ein, die mit ca. 80 Teilnehmern den erwarteten Rahmen der Kommissionssitzung deutlich übertraf.

Die Veranstaltung hatte es sich zum Ziel gesetzt, die Lieferantenqualität unter Berücksichtigung der neuen elektronischen Dienste im Spiegel von Anbietern und Bibliotheken zur Diskussion zu stellen. Dabei sollte in den Referaten grundsätzlich den Fragen nachgegangen werden:

- Was erwarten die Bibliotheken von ihren Lieferanten?
- Welche Erwartungen der Bibliotheken sehen die Lieferanten?

Manuela Queitsch, SLuB Dresden:

*Werte- oder gewinnorientierte Geschäftsbeziehungen - 2 Seiten einer Medaille?*

In ihrem Auftaktreferat leitete Frau Manuela Queitsch als Mitglied der Expertengruppe in das Thema mit der Fragestellung ein, ob es sich bei der Betrachtung der Lieferantenqualität um eine werte- oder gewinnorientierte Geschäftsbeziehung handelt. Dabei stellte sie die traditionell von den Bibliotheken erwarteten Werte wie Qualität, Zuverlässigkeit, Toleranz, Freundlichkeit, Professionalität, Vertrauen etc. den Unternehmensgrundsätzen gegenüber. Ziel von Unternehmensgrundsätzen ist letztendlich auch das Erfüllen der bibliothekarischen Bedürfnisse. Dass sich Lieferanten dieser Wechselwirkung durchaus bewusst sind, wurde beispielhaft an Hand einiger anonymisierter Lieferanten-Websites verdeutlicht. Frau Queitsch kam zu dem Schluss, dass es sich doch nur um zwei Seiten ein- und derselben Medaille handele. Zufriedenstellende Geschäftsbeziehungen müssen sowohl werte- als auch gewinnorientiert sein.

Michael Hexel, Dezernent für Bestandsaufbau und Erschließung an der UB Rostock:

In seinem Beitrag: *Was erwarten Bibliotheken von ihren Lieferanten (elektronischer Ressourcen)?*<sup>1</sup> ging Herr Hexel auf die Problematik der Profilbestimmung einer einschichtigen Universitätsbibliothek ein und stellte fest, dass aufgrund des sehr weit gefächerten Lieferantenspektrums - Agenturen, ortsansässiger Buchhändler, Datenbank-Hersteller, Monographien-Lieferanten - letztendlich für jeden Lieferanten ein gesondertes Anforderungsprofil erstellt werden müsse, das am besten in eine Dienstleistungsvereinbarung münden solle.

Als Beispiel stellte Herr Hexel das Anforderungsprofil für eine Agentur vor, die mit der Lieferung bzw. Lizenzierung gedruckter und elektronischer Publikationen beauftragt ist. Dabei ging er nicht nur sehr detailliert auf die besonderen Anforderungen bei Lizenzierung und Freischaltung elektronischer Ressourcen ein, sondern beleuchtete auch die

<sup>1</sup> Text des Beitrages siehe: <http://www.opus-bayern.de/bib-info/volltexte/2006/267/>

Besonderheiten, die sich im Zusammenhang mit Konsortialabschlüssen ergeben. Außerdem hob er hervor, wie wichtig es ist, dass Agenturen flexibel auf die hochschulspezifischen Bedürfnisse reagieren und bei der Terminplanung die marktpolitischen wie organisationstechnischen Rahmenbedingungen berücksichtigen.

Dr. Oliver Renn, Leiter der Wissenschaftlichen Bibliothek bei Böhlinger Ingelheim Pharma GmbH & Co. KG:

Seinen Beitrag: *Was erwarten Bibliotheken von Ihren Lieferanten?*<sup>2</sup> aus Sicht einer modernen Firmenbibliothek leitete Herr Renn pointiert mit dem Zitat aus einem FAZ-Artikel vom 25.10.2005 ein, in welchem Informationsressourcen aus Unternehmenssicht als C-Artikel (neben Kugelschreibern, Bleistiften, Kopierpapier, etc.) ausgewiesen werden, deren Beschaffung sich von herkömmlichen Büromaterialien nicht wesentlich unterscheiden sollte. In Zeiten, in welchen die Bibliothekskunden mit dem Problem des Information Overload zu kämpfen haben und die gewünschte Information in der Regel gleich oder gar nicht benötigen, steigen entsprechend auch die Anforderungen an die Lieferanten als Informationsdienstleister. In einer solchen Just-in-time-Versorgungssituation muss der Dienstleister schneller, besser, effizienter sein; er muss mehr wissen, mehr können, denn sonst machen die Bibliotheken alles besser selbst.

Margarete Rathe, Geschäftsführere der Ciando GmbH: Lieferqualität im Spiegel von Anbietern und Bibliotheken.

Unter dem Motto „*Was darf's denn sein?*“<sup>3</sup> stellte Frau Rathe dar, wie sich ein moderner E-Book-Anbieter in dem aktuellen Spannungsverhältnis zwischen Innovationsbedürfnis einerseits und den traditionellen bibliothekarischen Rahmenbedingungen andererseits auf die Kundenbedürfnisse einstellen kann. Während die besonderen Budgetzyklen des Bibliotheksjahres oder auch die Vielzahl der bibliothekarischen Ansprechpartner vom Informationsdienstleister eher als etwas problematisch empfunden werden, wird dem Wunsch nach Bündelung der Angebote und deren Einbindung in die bestehenden Kataloge viel Verständnis entgegengebracht. Was jedoch die Innovationsleistung betrifft so könnten sich die Anbieter durchaus vorstellen, hier noch mehr Unterstützung zu bieten, frei nach dem Motto „*Darf's ein bisschen mehr sein?*“

Dr. Knut Dorn, Seniorgesellschaftler der Firma Otto Harrassowitz GmbH & Co. KG:

*Welche Erwartungen der Bibliotheken sehen die Lieferanten?*<sup>4</sup>

Herr Dorn sieht die Situation des Informationsmarktes geprägt durch den enormen technischen Fortschritt und die allgegenwärtig mögliche Online-Nutzung, welche eine weitgehend kostenfreie Verfügbarkeit suggeriert. Dies hat zu unrealistischen Erwartungen geführt, die letztendlich auch das Verhältnis von Bibliotheken und Lieferanten belasten. Herr Dorn griff in seinem Beitrag vier solcher „Trugschlüsse“ heraus, die er detailliert ausführte; er kam dabei zu dem Ergebnis, dass die Verhandlungen zwischen Bibliotheken und Agenturen einer neuen zusätzlichen Dimension bedürfen. Nachdrücklich appellierte er an die Dienstleister, in Einzelverhandlungen mit den Bibliotheken konkrete Servicepakete unter Berücksichtigung der individuell anfallenden Bearbeitungsgebühren abzuschließen.

In der anschließenden sehr lebhaft geführten Diskussion stand zunächst die Frage des „Vertrauens“ in der Beziehung zwischen Bibliotheken und Lieferanten im Vordergrund. In seiner Auffassung, dass gegenseitiges Vertrauen nicht einfach als Wert postuliert werden kann, sondern sich vielmehr in einer längerfristig angelegten Zusammenarbeit entwickeln

---

<sup>2</sup> Text des Beitrages siehe: <http://www.opus-bayern.de/bib-info/volltexte/2006/266/>

<sup>3</sup> Text des Beitrages siehe: <http://www.opus-bayern.de/bib-info/volltexte/2006/269/>

<sup>4</sup> Text des Beitrages siehe: <http://www.opus-bayern.de/bib-info/volltexte/2006/178/>

müsse, wurde Herr Dorn von Herrn Renn lebhaft unterstützt. Der von Frau Queitsch in die Diskussion eingebrachte Begriff des „zertifizierten Vertrauens“ und die dafür heranziehbareren überprüfbareren Kriterien - etwa das Vorauszahlungsprinzip oder die Nennung von Referenzkunden - stießen im Plenum auf reges Interesse. Herr Dorn machte deutlich, dass den Dienstleistern die Zertifizierungsidee durchaus nicht fremd sei, dass allerdings bisher Abstand davon genommen worden sei, weil damit angesichts der sich ständig verändernden Rahmenbedingungen Einbußen hinsichtlich der Flexibilität in Kauf genommen werden müssten.

Anstatt eine Zertifizierung anzustreben – sei es auf Bibliotheksseite oder auf Seite der Dienstleister – wurde nachdrücklich für eine verbesserte Kommunikation unter den Partnern und für mehr Offenheit im Dialog plädiert; ein sinnvoller Weg dafür seien differenzierte Anforderungsprofile und entsprechend darauf abgestimmte individuelle Preisverhandlungen.

Wie schwierig die Übereinstimmung von bibliothekarischen Anforderungsprofilen und Angeboten der Dienstleister sein kann, wurde am Beispiel des E-books-Angebots der Firma Ciando deutlich; von einer Bibliothek, die Ciando nutzt, wurde kritisiert, dass das Ausleihprinzip bei Ciando, nach welchem der gleichzeitige Zugriff von mehreren Nutzern auf ein Medium ausgeschlossen ist, nicht den üblichen Nutzererwartungen entspreche; diese Einschränkung begründete Frau Rathe mit den wirtschaftlichen Interessen des Verlages, die gewahrt werden müssten; sie brachte ihrerseits jedoch ihr Unverständnis darüber zum Ausdruck, dass Bibliotheken kein Interesse daran hätten, den Nutzern über Passwort-Authentifizierung anstelle der IP-Freischaltung die Möglichkeit des standortunabhängigen Zugriffs zu bieten. Deswegen sei es besonders wichtig, dass Bibliotheken bei der Festlegung von Anforderungsprofilen die erweiterten Möglichkeiten neuer Bibliotheksdienstleister aktiv aufgreifen.

In Ihrem Schlusswort verwies Frau Queitsch auf die Handreichung zur Erarbeitung von Geschäftsvereinbarungen zwischen Lieferanten und Bibliotheken, die von der Expertengruppe Erwerbung und Bestandsentwicklung erarbeitet wurde<sup>5</sup>, wobei sie betonte, dass die Kriterien aufgrund der unterschiedlichen Bedürfnislage der Bibliotheken stets in Abhängigkeit von den lokalen Anforderungen zu bewerten sind.

*Dr. Monika Moravetz-Kuhlmann und Anne Otto*

---

<sup>5</sup> vgl. <http://www.bibliotheksverband.de/kommissionen/dokumente/erwerb/GeschaeftsvereinbarungVorlage.pdf>