

Ein Jahr Zeitschriftenlieferservice

Susanne Göttker

Nach einer Fortbildungsveranstaltung der Bayerischen Staatsbibliothek zum Thema Outsourcing in Bibliotheken im Dezember 1997 entschieden wir im Laufe des darauf folgenden Jahres, dass wir uns alle Zeitschriften, die in Drittländern (das sind alle Länder außerhalb der Europäischen Union) erscheinen, über den jeweiligen Lieferservice unserer Agenturen zusenden lassen wollen.

Welche Umstände führten zu dieser Entscheidung?

1.) Unser Personalaufwand für die Bearbeitung von Rechnungen, für die Einfuhrumsatzsteuer (EUST) anfiel, war sehr hoch. Man erinnere sich: Für Drittlandabos wurde von den Agenturen keine Mehrwertsteuer berechnet, da wir die Importierenden waren, denn die Zeitschriftenhefte wurden uns von den Verlagen direkt geschickt. Und derjenige, der Waren aus Drittländern importiert, ist der jeweils Mehrwertsteuerpflichtige.

Also musste die Bibliothek der Universität für jedes Abonnement nachweisen, ob der Preis des einzelnen Heftes über oder unter DM 50,- lag. Lag er darüber, so musste Einfuhrumsatzsteuer abgeführt werden. Lag er darunter, musste keine Steuer entrichtet werden. In jedem Fall musste auf Original und erstem Durchschlag der Rechnung das Herkunftsland, der Preis pro Heft und der Vermerk "EUST" bzw. "EUST-frei" notiert werden. Wenn die Steuer anfiel, dann mussten von der Kopie jeweils 3 Kopien angefertigt werden, womit an anderer Stelle der Bibliothek die monatliche Steuererklärung gemacht wurde. Das ist ein ziemlich nervtötendes Verfahren. Es bindet Zeit, die der Bibliothek in überhaupt gar keiner Weise nützt. In kalten Zahlen ausgedrückt bedeutet das, dass die Bibliothek den Zeitaufwand einer Viertelstelle für diese Arbeit investieren musste.

Wenn nun die Agentur uns die Hefte über ihren Lieferservice schickt, so ist sie der Importeur dieser Hefte und muss somit die Steuer entrichten. Dabei ist es unerheblich, ob die Agentur die Hefte in Deutschland oder einem anderen Land der Europäischen Union in Empfang nimmt.

Ein Nachteil dieses Verfahrens ist, dass die Agenturen uns in jedem Fall die Mehrwertsteuer berechnen, also auch dann, wenn der Preis des einzelnen Heftes eigentlich unter DM 50,- liegt und somit die Steuer entfielen, wären wir der Importeur. Aber dieser Lieferservice bietet so viele andere Vorteile, von denen noch die Rede sein wird, dass dieser Nachteil nicht so ins Gewicht fällt.

2.) Der Löwenanteil der Drittlandzeit-schriften kommt aus den USA. Die Agenturen unterhalten zu zwei Dritteln dort entweder eine Niederlassung oder ihr Hauptbüro. Die Hefte werden also von den amerikanischen Verlagen an die amerikanischen Agenturbüros geschickt. Da die Lieferadresse für die Verlage also eine inländische ist, wird den Agenturen nur der Inlandspreis berechnet. (Zum Leidwesen der europäischen Bibliotheken betreiben die Verlage schon seit längerem eine Politik der gespaltenen Preise. Das bedeutet, dass die Preise für die Zeitschriften in den USA im großen und ganzen günstiger sind als in Europa. Dies wird von den Verlagen mit den höheren Protokosten für die Lieferung nach Übersee begründet. Dass diese Begründung nur ein Vorwand ist, um mehr Geld kassieren zu können, wird daraus ersichtlich, dass die Verlage in letzter Zeit mitunter auch dann den Europa-Preis verlangen, wenn sie wegen des Lieferservices der Agenturen in-

nerhalb Amerikas liefern, aber wissen, dass die Hefte für Bibliotheken in Europa bestimmt sind.) Die für den Lieferservice anfallenden Gebühren verrechnen sich also fast mit dem niedrigeren Abonnementspreis.

3.) Die jeweiligen Lieferservices beinhalten außer der Übernahme der Einfuhrumsatzsteuer noch die folgenden Leistungen:

Dadurch, dass der Eingang der Hefte mittels des agentureigenen automatisierten Kardexes für uns registriert wird, bedeutet das:

- das Reklamieren von fehlenden Heften dieser Abonnements entfällt für uns
- jedes Heft wird in der Agentur mit einem Aufkleber versehen, auf dem unsere Signatur steht
- die Hefte werden uns durch eine Spedition bis zu zweimal in der Woche geschickt, wodurch das Auspacken der einzelnen Hefte entfällt.

Von diesen Leistungen haben wir uns eine zusätzliche Personaleinsparung versprochen. In wie weit sich diese Hoffnung erfüllt hat, soll Inhalt dieses Artikels sein.

Kommen wir also zur Praxis innerhalb der Bibliothek und somit zu den konkreten Arbeitsabläufen.

Wir beziehen unsere Drittlandabonnements von drei verschiedenen Agenturen. Dies sind in der Reihenfolge des Auftragsvolumens

1. Swets&Zeitlinger mit ca. 950 Abonnements (USA u.v.a.)
2. Karger Libri mit ca. 230 Abonnements (Schweiz und USA) und
3. EBSCO mit ca. 140 Abonnements (USA u.a.).

Das Ungleichgewicht im Bestellvolumen ist dadurch begründet, dass Swets&Zeitlinger durch den Aufkauf der früheren Agentur "Kunst und Wissen", die bis auf die Konstanzer Buchhändler mehr oder weniger unser einziger Lieferant war, auch nach dem Aufkauf unser Haupt-Zeitschriftenlieferant geblieben ist. Erst seit kurzem bemühen wir uns durch Hinzuziehen anderer Agenturen, dieses Monopol ein wenig aufzubrechen. Durch die zunehmende Monopolisierung auf dem Agenturmarkt im Allgemeinen ist die Auswahl an Agenturen jedoch nicht so irrsinnig groß. Das macht aber nichts, denn grundsätzlich sind wir mit der Auswahl unserer Lieferanten zufrieden bis sehr zufrieden.

Die Agentur Swets&Zeitlinger hat ihren Hauptsitz in Lisse bei Amsterdam. Sie unterhält in den USA eine Niederlassung. Das deutsche Büro befindet sich in Frankfurt a.M. Alle Swets-Büros überall auf der Welt arbeiten mit einer einzigen, in Lisse zentral gepflegten, Datenbank. Darin sind alle Zeitschriftendaten und alle Kundendaten erfasst. Der Lieferservice, den wir in Anspruch nehmen, heißt FAST. Die für uns bestimmten Hefte werden in den USA im Swets-eigenen automatisierten Kardex erfasst (man sagt auch "eingescheckt"), erhalten einen Aufkleber, auf dem unsere Signatur steht und werden nach Lisse geschickt, wo sie also in die Europäische Union eingeführt werden. In Lisse werden diese Hefte mit anderen, die von Verlagen, die nicht in den USA liegen, direkt nach Lisse geschickt wurden und dort auf dieselbe Weise eingescheckt wurden, zusammen mit einem Lieferschein in Kartons verpackt und durch eine Spedition nach Konstanz gebracht.

Die Agentur EBSCO hat ihren Hauptsitz in den USA und unterhält ihre europäische Zentrale in Aalsmeer, Holland. Der Lieferservice von EBSCO heißt JETS. Ansonsten gibt es vom Prinzip her keinen Unterschied zu Swets&Zeitlinger.

Die Agentur Karger Libri hat ihren Sitz in Basel und nirgends sonst. Der

Lieferservice heißt RAPID. Alle Hefte, die für diesen Service bestimmt sind, werden von den Verlagen nach Basel geschickt und dort für uns eingeecheckt. Die Lieferungen für uns werden zur deutschen Post gebracht, womit also Karger Libri die Einfuhr in die Europäische Union übernommen hätte.

Alle drei Agenturen führen eine solche Datenbank, wie ich sie oben beschrieben habe. Alle Datenbanken sind via Internet von uns einsehbar. Sie enthalten neben den aktuellen Preisen alle kundenspezifischen Angaben. Wir können also – unabhängig davon, ob eine Zeitschrift über den Lieferservice bestellt ist oder ob es sich weiterhin um ein Direktabonnement handelt

- sehen, welcher Jahrgang eines Titels mit welcher Rechnung berechnet worden ist,
- nachschauen, wann und zum wievielten Male ein fehlendes Heft aus dem Lieferservice für uns reklamiert worden ist,
- die Erscheinungsweise einer Zeitschrift recherchieren und vieles andere mehr.

Diese Datenbanken ersetzen also konventionelle Nachschlagewerke, wie z.B. den Ulrich's. Ja, sie sind sogar viel besser, da sie ja immer online auf dem neuesten Stand der Preise und der Erscheinungsfrequenzen gehalten werden. Und sie ersetzen einen Großteil der ansonsten nötigen Korrespondenz, um all die oben genannten Fragestellungen beantworten zu können.

Was für Arbeiten fallen nun in der Zeitschriftenstelle an, wenn eine solche Lieferung ankommt?

Die Bearbeitung einer Lieferung wurde in fast allen Fällen von den Sachbearbeiterinnen übernommen. Nicht, weil es sich um eine besonders schwierige Aufgabe handelt, sondern weil die Kardex-MitarbeiterInnen neben dem normalen Tagesgeschäft einfach nicht die Zeit dafür haben. Die Bearbeitung einer Lieferung beanspruchte im Laufe des Jahres durchschnittlich eine bis

zwei Stunden, was bei den halbtags beschäftigten MitarbeiterInnen und bei dem bisherigen Aufgabenschnitt nicht mehr möglich war. Es hat sich nämlich gezeigt, dass eine Lieferung am besten von Anfang bis Ende an einem Stück zu bearbeiten ist. Und hier muss man schon anfangen, nach Sinn und Unsinn des Outsourcens oder besser nach Sinn und Unsinn seiner jeweiligen Umsetzung zu fragen. Vorher wurden alle Hefte von den Kardex-Mitarbeiterinnen eingetragen. Nun wird ein Viertel der Kardexarbeit von Diplomkräften oder entsprechend bezahlten Mitarbeiterinnen erledigt. Vom betriebswirtschaftlichen Standpunkt aus gesehen ist das ein Unding. Diese Denkweise mag ein Tabu und auch nicht gerade beliebtkeitsfördernd sein, aber beim Thema Outsourcen kommt man ja wohl nicht umhin, gerade diesen Aspekt zu beachten. Es wird also eine Aufgabe im gerade begonnenen Jahr sein, die Arbeitsverteilung in der Zeitschriftenstelle auch unter diesem Gesichtspunkt zu beleuchten. (Dieser Artikel wurde im Januar 2000 verfasst. Nun, da das Erscheinen des Heftes in greifbare Nähe rückt, kann ich berichten, dass die Bearbeitung der Lieferungen wieder an die Kardex-Mitarbeiterinnen gegeben wurde. Nun wird die Lieferung zwar nicht mehr "von Anfang bis Ende an einem Stück" bearbeitet, doch konnte mit der Aufteilung der Hefte auf die jeweiligen Zuständigkeitsbereiche wieder ein Stück der zuvor verlorenen Routine zurückerlangt werden.)

Jeder Lieferung ist ein Lieferschein beigelegt, mit dem die Vollständigkeit überprüft wird. Anhand des Lieferscheins wurden die eingetroffenen Hefte 1999 noch im konventionellen Kardex eingetragen. Auch dazu lässt sich noch einiges sagen, doch erst einmal soll der Arbeitsablauf als Ganzes beschrieben werden. Durch das Eintragen wird festgestellt, bei welchen Heften es sich um Dubletten handelt, welche Hefte in den Umlauf gehen und welche Hefte einen Sonderstandort haben. Es ist zwar möglich, den Sonderstandort auch schon auf den Aufkleber aufdrucken zu lassen, doch dazu später, denn der Punkt "Aufkleber" verdient einen eigenen (langen)

Absatz. Die Dubletten werden ausgenommen, die Umlaufzettel werden angebracht, die Hefte mit Sonderstandorten (Labors auf dem Sonnenbühl, das Limnologische Institut) werden mit ihrem Bestimmungsort beschriftet.

So, und nun wird's kompliziert. Wir kommen zu den Aufklebern.

Die Aufkleber von Swets&Zeitlinger werden von den Swets-Mitarbeitern grundsätzlich vorne angebracht, es sei denn, sie würden damit ein auf dem Heftdeckel befindliches Inhaltsverzeichnis oder ähnlich wichtige Angaben verdecken. Dann werden sie hinten aufgeklebt. Die Bepfer selbst sind abziehbar, und wenn man sie einmal abgezogen hat, dann kleben sie nicht mehr richtig. Die Beschriftung ist noch halbwegs übersichtlich. Sie besteht aus dem Titel mit Heftzählung, einem Barcode, der Referenznummer, die das Abonnement hat, unserer Signatur und unserer Z-Nummer (Zugangsnummer). Da die Aufkleber abziehbar sind, mussten wir uns irgendeine Methode des Bestandschutzes einfallen lassen. Also werden die Hefte, die den Aufkleber vorne haben, mit unserem Eigentumsstempel versehen. Die Hefte mit dem Bepfer hinten werden vorne nochmal mit unserer Signatur beschriftet, was als Eigentumsnachweis ausreicht. All diese Umstände resultieren natürlich aus unserer Freihandaufstellung. Bibliotheken, die alle Zeitschriftenhefte in einem Zeitschriftenlesesaal anbieten, stellt sich diese Problematik nicht in dieser Intensität.

Die Aufkleber von EBSCO wiederum werden von den dortigen Mitarbeitern grundsätzlich hinten angebracht. Sie sind abziehbar, und wenn man sie einmal abgezogen hat, dann kleben sie nicht mehr richtig. Wir können sie also nicht von hinten abziehen und vorne wieder aufkleben, ohne dass sie sich in nächster Zeit verabschieden würden. Die Übersichtlichkeit ist nicht so berauschend. Selbst ich muss mich jedes Mal aufs Neue erstmal auf diesen Aufklebern zurechtfinden, bevor ich unsere Signatur entdecke.

Aber das macht ja auch nichts, denn wir müssen die Hefte ja sowieso alle nochmal vorne mit unserer Signatur beschriften, damit die Einheitlichkeit im Freihandbereich noch halbwegs gewahrt bleibt. Dafür entfällt der Eigentumsstempel komplett.

Einzig die Aufkleber von Karger Libri sind vollauf zufriedenstellend. Sie lassen sich nicht abziehen, sie sind schön übersichtlich und sie kleben immer vorne. Das bedeutet, dass die Hefte, die wir von Karger Libri bekommen, keinerlei Nachbehandlung mehr bedürfen. Prima.

Ein weiterer Pluspunkt bei den Lieferungen von Karger Libri besteht in den Lieferscheinen. Sie enthalten nicht nur die gelieferten Hefte, sondern auch Kommentare zu fehlenden Heften. Wenn also z.B. Heft Nr. 4 geliefert wurde, Heft Nr. 3 aber noch nicht, so ist auf dem Lieferschein vermerkt, dass es reklamiert worden ist. Das erleichtert die Arbeit ungemein, denn ohne diese Notiz hat man bei den beiden anderen Firmen nur zwei Möglichkeiten. Entweder man beachtet das Fehlen nicht weiter, weil man der Agentur genug Vertrauen entgegenbringt, dass man die dort erledigte Reklamation voraussetzt, oder man begibt sich an die jeweilige Datenbank, wo man kontrollieren kann, ob und wenn ja, wann die Reklamation erfolgt ist. Natürlich gehört bei jeder Art von Outsourcen ein ordentliches Maß an Vertrauen dem Dienstleister gegenüber einfach dazu, aber es ist halt besser, wenn man im selben Arbeitsgang, in dem man ein Heft einträgt, auch eintragen kann, dass ein fehlendes Heft an einem bestimmten Datum reklamiert worden ist. Das erspart uns zeitraubende Recherchen zu einem peinlicheren Zeitpunkt, wenn nämlich ein Benutzer am Telefon nach genau dem Heft fragt, das nicht da ist. Die beiden anderen Agenturen schicken uns Listen ihrer getätigten Reklamationen getrennt von den Lieferscheinen. Das bedeutet jeweils einen weiteren Arbeitsgang, den man sich gern sparen möchte.

Nun aber weiter mit den Lieferungen. Eigentlich bleibt nun nicht mehr viel

zu tun. Die Hefte werden für die Auslage bereitgelegt, in die Hauspost oder in den Geschäftsgang gegeben. In der ersten Jahreshälfte von 1999 hatten wir unglaublich viele Dubletten bekommen. Das heißt, dass wir sehr viele Hefte sowohl vom Verlag direkt als auch über den Lieferservice erhalten haben. Und das, obwohl die Agenturen bei den Verlagen unsere Lieferadresse abbestellt und ihre eigene neu bestellt hatten. Dass die Verlage trotzdem, also trotz fehlender Bezahlung, ihre Hefte weiterhin bis ins späte Jahr hinein immer weiter an uns schickten, macht doch stutzig. Da werden die Preise jedes Jahr von den Verlagen mit unerbittlicher Regelmäßigkeit saftig erhöht, so dass man erstmal annehmen soll, dass es sich bei diesen Zeitschriften um ein besonders kostbares Gut handeln muss, und dann werden die Hefte einfach so verschleudert und auch ohne Bezahlung verschickt. Da stimmt doch irgendwas nicht! Man hatte uns schon auf der eingangs erwähnten Fortbildungsveranstaltung in München von der Dublettenflut berichtet, die über die Zeitschriftenstelle am Anfang des Umstiegs auf einen Lieferservice hereinbricht, aber ich hatte nicht damit gerechnet, dass sie auch noch so lange anhalten würde. Ich dachte, dass damit nach einem Vierteljahr Schluss wäre. Natürlich sind es längst nicht mehr so viele Dubletten wie in den ersten Monaten, aber es reicht immer noch aus, um sich die eben geäußerten Gedanken zu machen. Dadurch, dass auch andernorts diese Erfahrung gemacht wurde, können wir also davon ausgehen, dass die Verlage grundsätzlich nicht besonders zimperlich mit ihrer Ware umgehen.

Die Dubletten stellten uns vor ein Problem. Da wir ja wissen, was die Zeitschriften eigentlich kosten, erscheint es uns unmöglich, sie einfach wegzuwerfen. Swets&Zeitlinger hat sich bereit erklärt, die Hefte zu nehmen und sie ihrem Dublettenlager zuzuführen. Dann haben wenigstens noch andere Bibliotheken was davon, denen ein Heft abhanden gekommen ist. Wir hatten jedenfalls sowohl wegen fehlender Personal- als auch nicht vorhandener Raum-Kapazität nicht

die Lagerungsmöglichkeiten. Swets & Zeitlinger entstehen durch diese Annahme Kosten, wie z.B. durch den Transport und die Lagerung selbst; und Hefte, die aus diesem Lager an Bibliotheken verschickt werden, werden nicht berechnet.

Wir haben anhand der Dubletten nicht untersucht, ob die direkt vom Verlag gesandten Hefte uns schneller erreichten als die vom Lieferservice. Gab es doch schon eine ganz genaue Untersuchung von der Bayerischen Staatsbibliothek, die besagt, dass es entweder keinen Zeitverzug gibt, oder dass er zu vernachlässigen wäre. Mit Absicht haben wir ja auch schon Zeitschriften, die wöchentlich oder öfter erscheinen, aus den Lieferservices ausgenommen. Denn bei einer solch hohen Erscheinungsfrequenz wäre eine Überschneidung wahrscheinlich geworden.

Wir fragten uns am Anfang, ob das Eintragen der Hefte, die über den Lieferservice kommen, in unseren Kardex überhaupt notwendig wäre. Das war eine ziemlich blauäugige Frage. Denn wir haben allen Rationalisierungen zum Trotz immer noch 13 Zeitschriften-Lieferanten und dazu noch viele Tausch- und Geschenk-Titel. Wir brauchen einfach ein gemeinsames Nachweisinstrument für alle bei uns eingehenden Hefte. Es geht ja nicht, dass wir die Frage nach einem Heft erst dann beantworten können, nachdem wir den Kardex und eine der drei verschiedenen Datenbanken konsultiert haben. Diesbezüglich wäre die ganze Angelegenheit natürlich einfacher, wenn wir nur einen einzigen Lieferanten hätten, der uns dann aber auch alle Hefte über seinen Lieferservice schickt. Es bliebe trotzdem immer noch die Frage nach dem Nachweis der per Tausch und Geschenk eingegangenen Hefte. Und wir haben uns ja bewusst für mehrere Lieferanten entschieden. Mittlerweile geht die Frage eher dahin, ob es den Agenturen mit Lieferservice möglich sein wird, uns ihre Lieferscheine in elektronischer Form zu übermitteln, die wir dann als Fremddaten in Rekosta einspielen könnten. Dafür muss noch das Pflichtenheft geschrieben werden.

Aber erstmal müssen wir ja überhaupt Rekosta als Kardex-Ersatz in der Routine beherrschen.

Was ist nun das Fazit nach einem Jahr der Inanspruchnahme der verschiedenen Lieferservices?

Unser erstes und vordringliches Ziel ist erreicht. Wir haben die Bearbeitung von Rechnungen für Drittlandabonnements auf ein Minimum reduziert. Das hat zu einer wirklich spürbaren Entlastung geführt.

Was die Bearbeitung der Lieferungen selbst betrifft, so stehe ich dem bisher erzielten Outsourcing-Effekt – wie vielleicht herauszulesen war – eher skeptisch gegenüber. Es ist uns die Einheitlichkeit der Bearbeitung verlorengegangen, die einen guten Teil der Routine ausmacht, die wiederum eine schnelle und reibungslose Bereitstellung der Hefte für unsere Benutzer bedeutet. Um die fehlende Einheitlichkeit wettzumachen, wurden die Lieferungen immer am Tag des Eintreffens sofort und in einem Arbeitsgang bearbeitet, so dass sie im Normalfall auch am selben Tag noch oder

spätestens am darauf folgenden Tag im Freihandbereich ausgelegt werden konnten. Es kann also ausgeschlossen werden, dass sich aus den erwähnten Komplikationen Nachteile für die Bibliotheksbenutzer ergeben hätten. Ein größeres Maß an Einheitlichkeit ließe sich – wie schon gesagt – nur erzielen, wenn wir nur einen Lieferanten hätten.

Insgesamt kann festgestellt werden, dass die Zusammenarbeit mit allen drei Agenturen sehr gut funktioniert. Man geht, so weit es möglich ist, auf Sonderwünsche ein. Die Lieferungen sind immer zuverlässig. Die beschriebenen Probleme sind also alle hausgemacht oder für das Haus erforderlich und, was die mangelnde Flexibilität der Arbeitseinteilung betrifft, auch lösbar. Hinzu kommt, dass uns auch schon durch die Berichte der Kolleginnen aus der Bayerischen Staatsbibliothek klar sein musste, dass der tatsächliche Rationalisierungseffekt des Outsourcings durch Lieferservices erst im zweiten Jahr der Maßnahme wirklich anfängt zu greifen. Wir sollten also nicht vorschnell urteilen oder gar die Richtigkeit der Entscheidung in Zweifel ziehen.

