

Arbeitssitzung der Expertengruppe Erwerbung und Bestandsentwicklung des DBV,  
Bibliothekartag Dresden, Di. 21.03.06

## **Welche Erwartungen der Bibliotheken sehen die Lieferanten?** (bezogen auf elektronische Ressourcen, elektronische Zeitschriften)

*von Knut Dorn*

Erwartungshaltungen der Bibliotheken und Lieferanten untereinander geben die Situation des Informationsmarktes zu einem gegebenen Zeitpunkt wieder. Der heute Zeitpunkt ist bestimmt durch

- den eklatanten technischen Fortschritt für die Online-Nutzung
- den allgegenwärtigen Zugang zum Internet mit seinen noch nie da gewesenen Recherchemöglichkeiten
- eine Internetkultur globalen Zuschnitts, die in Kategorien von "real time / just in time" denkt und weitgehend kostenlose Datenvermittlung suggeriert.

Die vor diesem Hintergrund erfolgte Veränderung der Informationsvermittlung von gedruckten Texten weg hin zu elektronischen Ressourcen hat in der rasanten Entwicklung und der kurzen Zeitspanne, in der sie stattgefunden hat, zu Trugschlüssen und zum Teil zu unrealistischen Erwartungen geführt, die das Verhältnis von Bibliotheken und Lieferanten / Agenturen belasten.

Aus der praktischen Arbeit mit Verlagen und Bibliotheken der letzten Jahre habe ich vier solcher Trugschlüsse herausgefiltert, die sich mir aufdrängten und die sich in Erwartungen der Bibliotheken niederschlugen, für die Lösungen gefunden werden mussten und zum Teil noch anstehen.

1. Erster Trugschluss: Mit der elektronischen Zeitschrift werden der Arbeitsprozess und die Handhabung schlanker und für Bibliotheken und Agenturen weniger personalintensiv. Ein entscheidendes Ärgernis wie das Reklamieren der gedruckten Zeitschriftennummern entfällt. Weit gefehlt: das Volumen an Reklamationen ist gleich geblieben oder ist sogar gestiegen. Anstelle der fehlenden Zeitschriftennummern ist es der fehlende oder unterbrochene Zugang zu den elektronischen Daten, der reklamiert werden muss. Eine Stellungnahme aus unserem Kundenkreis in USA: "It seems to me that we do more claiming for electronic issues than we do for print... The notion that serials claiming would wither away in the electronic arena was wildly over-optimistic – indeed utopian" (James Millhorn, NIU, email of 07.03.06).

Die Erwartung der Bibliothek: Der unterbrochene Zugang muss wieder hergestellt werden und zwar umgehend. Der Nutzer sitzt dem Bibliothekar im Nacken. Dies wird von der Agentur im Normalfall geleistet, wenn auch unter erheblichem zusätzlichem Aufwand, der erst einmal im Sammeln der Daten liegt, die für einen solchen Fall vorgehalten sein wollen, wie die IP Nummern der Bibliotheken, die Kontaktadressen auf beiden Seiten, bei Verlag und bei der Bibliothek, die Art die Fehlermeldung, die die Bibliothek erreicht hat, all das muss aktenkundig sein, bevor die Kontaktnahme und Korrespondenz mit dem Verlag erfolgt, die dann unter extremem Zeitdruck steht. Neue Dienstleistungen wie "access control" und "access checking" sind hier entwickelt worden oder befinden sich derzeit in Pilotphasen.

2. Nächster Trugschluss: Mit der elektronischen Ressource wird das Marktangebot übersichtlicher und transparenter und erleichtert die Entscheidung der Anschaffung. Ganz im Gegenteil: mit der Kombination der Formate geht die Entwicklung von eindeutigen zu hybriden Formen hin, es kommt zu einer Fülle von Optionen: print only, print including online, print plus online, online only, zumal dann noch in den elektronischen Angeboten alle von den gedruckten Zeitschriften gewohnten Zusatzformen wie Pakete, Kombinationen, Teil- und Globallösungen pro Verlag übernommen und in ihrer Vielfalt noch überboten werden.

Die Erwartung der Bibliotheken ist hier ebenso klar: die Agentur hat die Daten für die angebotenen Varianten pro Titel vorzuhalten, in die eigene Datenbank einzupflegen, online zur Verfügung zu stellen, die Pakete zu analysieren, den preislich günstigsten Host oder Standort einer Zeitschrift für den jeweiligen Kunden zu identifizieren und die höchst komplexe Preisgestaltung verlässlich zu kommunizieren. Diese Anforderung ist sozusagen die Erweiterung der traditionellen Funktion der Agenturen, nämlich aus einer verwirrenden Vielzahl von Daten höchst komplexer Art ein auf die bestimmte Bibliothek zutreffendes Profil zu erstellen und preislich zu definieren, und diese Aufgabe wird als solche auch bereits geleistet. Die Agenturen haben hier schnell reagiert und ihre Infrastruktur den zusätzlichen Anforderungen für die elektronischen Zeitschriften angepasst, allerdings wieder unter einem extremen Kostendruck, der aus der zu leistenden Kontrolle der zusätzlichen Datenmengen resultiert.

3. Dritter Trugschluss: die Preisgestaltung wird transparenter, eindeutiger, fairer werden. Nichts dergleichen: in Ermangelung von Standards ist das Preisgefüge total aus den Gleisen geraten. Es ist zu einer unglaublichen Fülle von Preisvarianten und Rechnungsgrundlagen gekommen. Die Verlage und Produzenten haben hier ausgesprochen kreativ reagiert und ihre unterschiedlichen Ausgangspunkte in unterschiedliche Preisvorstellungen umgesetzt, und das

im grösstmöglichen Spektrum – vom global agierenden Grossverlag und internationalen Marktführer bis zum spezialisierten Society Publisher mit begrenzten Mitgliederzahlen. Es kommt zu Berechnung für den Online-Zugang nach Anzahl der Nutzer, meist heruntergebrochen nach Anzahl der Faculty, der Graduate Studenten oder PhD Kandidaten, oder nach Mitarbeitern in der Bibliothek, umgerechnet nach FTEs, nach Anzahl der Standorte, Zweigbibliotheken und möglichen kooperierenden Forschungsstätten, mal mit, mal ohne Einschluss von auswärtigen Nutzern.

Die legitime Erwartung der Bibliotheken: diese höchst sensiblen Preisdaten sind zur Verfügung zu stellen, von der Agentur vorzuhalten, u.U. zu verhandeln oder zu verifizieren. In Ermangelung von Standards sucht jeder Verlag auf eigene Weise seine Preise an der erwarteten Rendite und an der Grenze zu orientieren, die am Markt gerade noch akzeptiert wird. In der Fülle der Verlagsmodelle den Überblick zu behalten, den optimalen Preis für die Bibliothek zu erkennen und zu formulieren, das Gewirr der Pakete und der proprietären Verlagslösungen für die einzelnen Kunden aufzuarbeiten, ist wiederum originäre Aufgabe der Agentur. Sie wird auch durchaus geleistet, trotz der unglaublich differenzierten Preisebenen, die den Markt derzeit so unübersichtlich machen, geleistet aber wieder unter dem Vorzeichen einer erheblichen Verteuerung für die Datenhaltung und für die jederzeit prompt erwartete korrekte Dokumentation.

4. Und der grösste Trugschluss von allen: elektronische Zeitschriften werden billiger sein als die gedruckten Vorgänger und die gebeutelten Etats der Bibliotheken entlasten. Mittlerweise wissen wir, dass die Kosten gleich geblieben sind, wenn sie sich nicht sogar erhöht haben. Eine geringe prozentuale Verbilligung im Anfangsstadium, wie sie in den Modellen von 5% oder 10% Preisreduktion für e-only angeboten wird, ist spätestens in 2 bis 3 Jahren aufgezehrt. Das alte Preisniveau wird u.U. noch gemildert durch preisliche Zugeständnisse, etwa durch gemischte Angebote an Konsortien (deep discounted print subscriptions) oder durch Preisbegrenzungen (caps) über einen gewissen Zeitraum hinweg, -- alles Angebote, die sich ebenfalls in Grenzen halten und durch neue Restriktionen wie Abbestellverbote über längere Kontraktperioden hinweg an Attraktion verlieren.

Die Erwartungen der Bibliotheken zu der Preisgestaltung sind ebenfalls eindeutig. Die elektronischen Zeitschriften sollen wenn irgend möglich nicht mehr kosten als die gedruckten, die bedenkliche Lage der Budgets verlangt, dass jede nur mögliche Preisminderung ausgenutzt wird. Genau das wird aber schwierig bis unmöglich werden. An den Preisen der Verlage kann nichts verändert werden, wenn man einmal von den Sonderregelungen für Konsortien oder von direkten individuellen Verhandlungen mit marktführenden Verlagen absieht. Die

Bearbeitungsgebühren der Agenturen dagegen gelten als nicht festgelegt und die Bibliotheken versuchen in aller Regel, diese Service Charges nach unten zu drücken und zu korrigieren. Während dies generell bei Einkäufen legitim ist und als marktkonformes Verhalten gilt, greift dieses Vorgehen nicht für die speziellen Dienstleistungen der Bibliotheksagenturen. Die Agenturen produzieren nicht und haben auf die Preise und die von den Verlagen ständig reduzierten Agenturrabatte keinen Einfluss. Der Umgang mit den Electronic Resources läuft auf eine kostenintensive Dienstleistung hinaus, die weit über die Kontrollen und die Administration der gedruckten Zeitschriften hinausgeht. Die Folge: Für die elektronischen Zeitschriften werden die Bearbeitungsgebühren notwendigerweise in die Höhe gehen. Allerdings werden die Agenturen auch wieder zusätzliche Dienstleistungen organisieren, um die Bibliotheken bei den Arbeitsabläufen und Kontrollen zu entlasten, aber das werden Servicepakete sein, die zwar preislich im Einzelfall sorgfältig austariert sein wollen, aber eindeutig teurer werden als man dies in der Vergangenheit gewohnt war.

All dies bedarf einer neuen zusätzlichen Dimension in den Verhandlungen zwischen Bibliotheken und Agenturen. Die Tendenz geht eindeutig auf die Einzelverhandlung mit der Bibliothek hin und so zu individuellen Bearbeitungsgebühren, die nach möglichst objektiven Kriterien definiert sein wollen, wenn etwa das Mengengerüst, der Durchschnittspreis der betroffenen Zeitschriften, ihre Profitabilität für die Agenturen, sprich Verlagsrabatte, die Palette der gewünschten und zugesagten Dienstleistungen, die professionelle Abwicklung bzw. die Organisation ökonomischer Arbeitsgänge auf beiden Seiten eine Rolle spielen.

Bei HARRASSOWITZ arbeiten wir seit längerem an der Definition solcher Kriterien. Diese werden mit den Bibliothekskunden zusammen erarbeitet und bedürfen einer gemeinsamen Einsicht in die Kosten der Arbeitsprozesse, wobei wir wissen, dass die Kostenbewertung ein Bereich ist, der für Bibliotheken und Agenturen lange ein Defizit darstellte, aus der Diskussion aber nicht mehr ausgeklammert werden kann: Wie hoch sind die Kosten für Arbeitsgänge auf seiten der Bibliothek? Wie verhalten sie sich zu den Kosten, die für gleiche Vorgänge und mögliche Dienstleistungen bei den Agenturen anfallen? Wir haben uns mit unseren Kunden, gerade im angelsächsischen Bereich und speziell in den USA, seit längerer Zeit in Einzelgesprächen oder in Focus Groups zusammengesetzt, nach dem Motto: "wo tut es weh, -- where is the pain?" Aus solchen Gesprächen sind neue Formen der Zusammenarbeit für die Electronic Resources entwickelt worden und werden derzeit in Pilotprojekten erprobt, wie Access Control, Access Checking, License Documentation, Usage Statistics, etc.

Bei der Bewertung und Preisgestaltung stellt sich nach unserer Meinung für die Agentur die Notwendigkeit: weg von der Mischkalkulation, so weit wie möglich hin zur kostendeckenden

Einzeltransaktion, auf Titelebene wie auf Kundenebene. Es muss aufhören, dass die Agenturen einen Teil ihrer Titel, für die sie keine oder nicht ausreichende Rabatte erhalten, gegenfinanzieren aus den Zeitschriften, für die noch eine akzeptable Rendite anfällt. Das ist zu Recht auf die Opposition der Verlage gestossen und hat zur immer weiteren Reduktion der Rabatte geführt. Und ebenso muss es aufhören, den Service für einen Teil der Kunden zu subventionieren aus der Rendite, die aus der Belieferung einer anderen Kundengruppe entsteht. Das ist eine Forderung der Fairness und müsste bei einer einmal vorausgesetzten Solidarität unter den Bibliotheken auch dort einsichtig sein. Wir halten dies für umso wichtiger, als es bei aller Notwendigkeit einer differenzierten technischen Infrastruktur hier letztlich um den Service, um die Dienstleistung geht, die sich aus dem individuellen Bibliotheksprofil bestimmt, dann aber auch ihren Preis hat, wenn von seiten der Agentur die gewünschte Qualitätsstufe eingehalten werden soll.

Dr. Knut Dorn  
OTTO HARRASSOWITZ  
65174 Wiesbaden