

# Standing Order und Kundenorientierung?

Vortrag von **Florian Nantscheff, Leiter der Stadtbibliothek Lörrach**

## Bestands- und Erwerbungsmanagement

Ein Workshop der DBV-Sektion 3A und der ekz vom 24. bis 26. November 2003 in Reutlingen

### Vorstellung Stadtbibliothek Lörrach

#### Folie 1



#### Lörrach

Eröffnung:	1993
Stadt Lörrach:	46.000 Einwohner
Angebot	71.000 Medien
davon	11.000 non-book-medien
Erneuerungsquote	12,5%
Entleihungen(2002)	408.000
Besucher (2002)	201.000
täglich	800
Erwerbungsbudget	115.000,-
Personalstellen	8,5

Beim BIX seit drei Jahren auf Platz 5 vergleichbarer Städte

### 1. Einziger Ausweg Standing Order (STO)

Ein Bibliotheksneubau mit Aufbauetat brachte über mehrere Jahre ein Anschaffungsbudget von 300.000,-, zu zweit waren wir nicht in der Lage, das Geld auszugeben. Schon vor meiner Zeit hat deshalb meine Vorgängerin (sie war die einzige Bibliothekarin damals) ab ID1/92 eine Art STO bestellt, und zwar die Lieferung aller Lagertitel der Kinder- und Jugendbücher. Dann haben wir versucht über Grundbestandslisten den Bestand für die neue Bibliothek aufzubauen, aber dann schnell gesehen, es geht nicht zu zweit. Wir waren wohl unter den ersten, die einen STO bestellt haben, damals hieß das noch nicht so, und zwar haben wir uns die Lagertitel von ganzen Lektoraten ausleihfertig schicken lassen.

STO - eine Notwendigkeit aus Personalknappheit – seither haben wir STO immer wieder variiert,

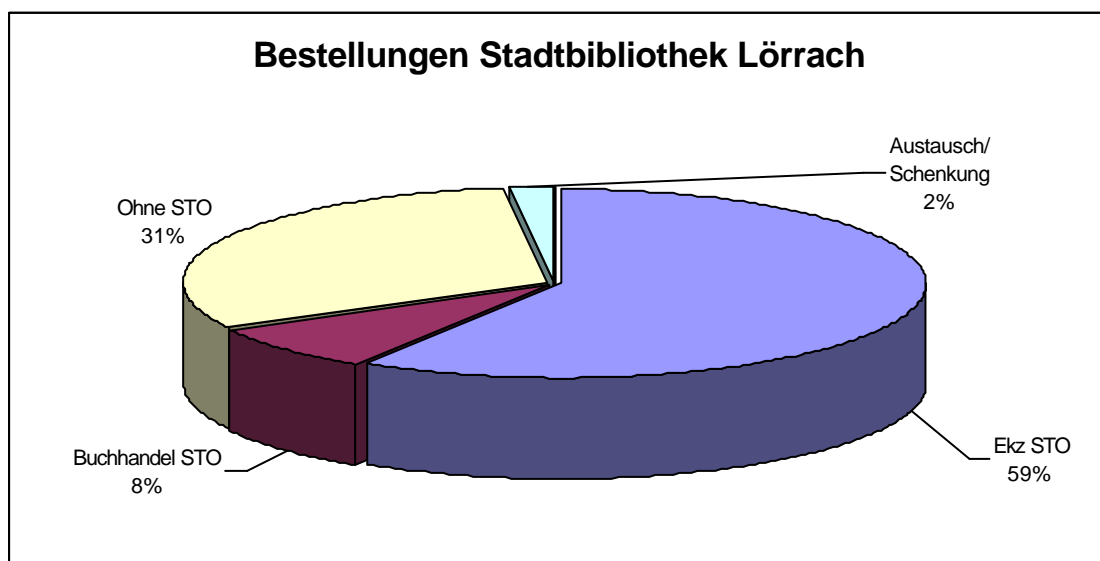
die ekz hat – auch auf unsere Anregungen hin - die STO immer mehr verfeinert und auf die Bedürfnisse der Bibliotheken abgestimmt, und wir haben die Standing Order aufgrund der Bedürfnisse unserer Nutzer ausgewählt. Inzwischen gibt es mit dem STO Sachliteratur einen für unsere Verhältnisse in den meisten Sachgruppen sehr „passende“ Auswahl. (Nicht mehr zu viele Bildbände und Schögeistiges bei der Sachliteratur).

## 2. Ständige Anpassung der Standing Order an die Nutzerinteressen

- erste ekz Angebote Standing Order "Auswahl- ID" (Sachbuch, Belletristik, Kinder- und Jugendbücher), AV ohne Video, da Video zu teuer
- nach etwa 2 Jahren Bilanz:
- Standing Order Belletristik zu umfangreich, zu viele Erzählbände und zu langsam, deshalb Standing Order bei einer örtlichen Buchhandlung - ebenfalls ausleihfertig
  - Standing Order „Soziologie Politik“, „Geschichte“, „Kunst“ und „Naturwissenschaften“ zu groß. Inzwischen gibt es den reduzierten „Standing Order Sachliteratur“, wir haben inzwischen die Kunst wieder als Standing Order, da dieser unserem Bedarf entspricht, dafür „Musik/ Theater/Film“ rausgenommen, da für uns zu viele Titel
  - später auch die Rock/Pop-CDs rausgenommen, Standing Order bei einem kleineren Versand
  - noch später auch dort rausgenommen, da meine jungen Mitarbeiterinnen fanden, dass die CD-Auswahl dort auch nicht richtig ist und es noch aktueller geht.
  - von vornherein Bereitschaft der ekz, dass wir Titel, die wir über Standing Order bekommen und schon im Bestand haben zurückschicken können - nach über 10 Jahren ist das nur noch selten notwendig (in einem Jahr 3 Titel, wohl auch ein Zeichen für die Schnelligkeit der ekz-Standing Order, dass es immer weniger zu Doppelbestellungen kommt).
  - neben der Standing Order der ekz schon früh Belletristik Standing Order mit einer örtlichen Buchhandlung um eine hohe Aktualität zu garantieren: In Zeiten hoher Verlagsproduktion liegt bei dieser Buchhandlung einmal pro Woche ein Stapel Romane (Erzählungen nur bei Bestsellerautoren und auch keine Biografien und Gedichte) für mich bereit, ich gehe sie durch, um Überschneidungen mit ekz-Standing Order-Titeln zu vermeiden, und noch am selben oder nächsten Tag geht die Lieferung zum Buchbinder, der Signaturen und Klappentext einklebt und die Bücher foliiert.

## 3. Heutiger Umfang der Standing Order und übrige Erwerbungen

### Folie 2



<b>Ekz</b>	<b>Anzahl ca.</b>	<b>Summe</b>
STO Sachliteratur - außer E,G,S,U	2.000	
STO Buch Ki/Jgdl.	1.000	
STO Schöne Literatur(SL)/Krimi – klein/SF klein/ Fantasy klein/ Englisch klein	180	
STO Kinder- Hörspielkassetten groß/SL mittel/Sachthemen mittel	210	
STO CD- SL mittel/Kinder mittel/U-Musik klein/Filmmusik mittel/ Folklore klein/Jazz mittel/E-Musik mittel	395	
STO CD-ROM-Erwachsene groß	50	3.850 59%
<b>Buchhandel</b>		
STO Romane	500	4.350 8%
<b>Nicht über STO</b>		
Sachbuch: E, G, S, U - Sonderlisten ekz	600	
Leserwünsche über Wunschkarten	130	
Bestandslückenprotokoll	50	
Ersatzbestellungen	300	
Russische Literatur/Großdruck/Regioliteratur	140	
Karten	60	
CDs RockPop/Weltmusik	290	
Video-Spielfilm/SachfilmKinderfilm	185	
DVD-Spielfilm Erwachsene und Kinder	120	
Spiele	25	
Kinder/CD-ROM	100	2000 31%
<b>Austausch/Schenkung</b>		
Französische Bücher und CDs (mediathèque de St. Louis)	50	
Kunstkataloge (Fondation Beyeler)	5	
CDs- Weltmusik/Stimmenfestival Geschenk	95	150 2%
	<b>6.500</b>	

Über Standing Order bekommen wir ca. 3.850 Titel bei der ekz ausleihfertig bearbeitet und mit Fremddaten, 500 Romane beim Buchhandel ebenfalls ausleihfertig bearbeitet, das sind ca. 67% unserer Bestellungen (ohne Zeitschriften).

#### 4. Das standing-order-Angebot der ekz ist genauso gut wie individueller Bestandsaufbau

Standing-Order-Titel werden mindestens durchschnittlich entliehen:

- Beim Betriebsvergleich von 11 Bibliotheken im Regierungsbezirk Freiburg lag die

Stadtbibliothek beim Umsatz der Sachliteratur bei allen Gruppen z.T. weit über dem Durchschnitt, in 5 Sachgruppen erreichte sie die Spitzenposition (verstärkend kommt noch hinzu, dass von einigen Sachgruppen (G,M,N,W,X,Y) gefragte Titel nur im Marktbereich stehen und bei der Auswertung der Sachgruppen nicht berücksichtigt werden).

### Folie 3

#### Betriebsvergleich Regierungsbezirk Freiburg 2002

Umschlag	Lörrach	
	Umschlag	Durchschnitt
Gesamtbestand	5,8	4,3
Bücher	5	3,8
Sonstige Medien	10,3	8,2
<b>nur Bücher</b>		
Sachliteratur	3,8	2,8
Schöne Literatur	4,3	3,4
Kinder/Jugendliteratur	6,3	5,5
<b>nur Sachliteratur</b>		
A	2,2	2,1
B	3,9	2,8
C	5	3,4
D	2,7	2,6
E	2,6	1,5
F	2,6	2,2
G	2,2	1,2
H	3,8	2,9
K	2,9	1,9
L	2	1,6
M	4,2	3,2
N	4,2	3,2
O	5	3,5
P	2,5	1,3
R	2,4	2
S	2,3	1,6
T	4,4	2,6
U	3,7	1,9
V	4,3	3,5
W	3,9	3
X	4,7	4,1
Y	4,3	3,1

Ausgenommen bei diesen Zahlen ist der Marktbereich mit ca. 4.200 Medien  
(ca. 2.200 Romane und 2.000 Sachbücher, v.a. aus den Gruppen G,M,W,X,Y).

**Dieser Marktbereich hat einen Umschlag von 7,7**

- Keine der beteiligten 11 Bibliotheken im Regierungsbezirk Freiburg hat so viele „passende“ Effizienzwerte bei den Sachgruppen wie die Stadtbibliothek Lörrach

**Folie 4**

Stadtbibliothek :		Lörrach			KUMUL		2002
<b>6. Bestandsübersicht</b>							
<b>6.1. Alle Bestandsbereiche - KUMULIERTE WERTE</b>							
Bezeichnung	Bestand: Stand 31.12.200 1	Ausleihe	Effizienz	Absenz	Verfügbarkeit	Umschlag ist	
Kinder-/Jugend	16.899	106.576	1,1	48,3	51,7	6,30	
Belletristik	6.705	29.028	0,7	33,0	67	4,30	
Nahbereich	4.183	32.198	1,3	41,0	59	7,70	
Fremdsprachen	1.293	4.998	0,7	30,0	70	3,90	
Sachgruppen	29.407	111.814	0,7	29,2	70,8	3,80	
Zeitschriften	1.308	11.559	1,5	67,5	32,5	8,80	
<b>Summe Print-Medien</b>	<b>59.795</b>	<b>296.173</b>	<b>0,90</b>			<b>5</b>	
<b>Non-book-Medien</b>							
Spiele	258	2.250	1,5	34,0	66	8,72	
Karten	198	1.008	0,9	20,0	80	5,09	
Video	1.788	32.643	3,2	35,0	65	18,26	
Audiokassetten	1.915	15.042	1,4	30,0	70	7,85	
CD	5.302	44.239	1,4	32,0	68	8,34	
CD-ROM / Software	1.304	12.968	1,7	38,0	62	9,94	
DVD	154	4.052	4,6	50,0	50	26,31	
<b>Summe Non-book-Medien</b>	<b>10.463</b>	<b>108.944</b>	<b>1,8</b>			<b>10,3</b>	
<b>Ausleihbestand gesamt</b>	<b>70.258</b>	<b>405.117</b>	<b>1,0</b>			<b>5,8</b>	

**Folie 5**

Stadtbibliothek :		KUMUL			2002	
<b>6. Bestandsübersicht</b>						
<b>6.2. Sachgruppen - KUMULIERTE WERTE</b>						
Bezeichnung	Bestand: Stand 31.12.2001	Ausleihe	Effizienz	Absenz	Verfügbarkeit	Umschlag ist

A	407	913	0,6	16,9	83,1	2,24	
B	320	1.242	1,0	29,8	70,2	3,88	
C	4.496	22.354	1,3	38,1	61,9	4,97	
D	857	2.273	0,7	20,3	79,7	2,65	
E	1.600	4.134	0,7	19,8	80,2	2,58	nicht STO
F	780	2.061	0,7	20,3	79,7	2,64	
G	564	1.231	0,6	16,7	83,3	2,18	nicht STO
H	1.222	4.583	1,0	28,8	71,2	3,75	
K	771	2.196	0,7	21,9	78,1	2,85	
L	514	1.028	0,5	15,4	84,6	2,00	
M	1.133	4.746	1,1	32,1	67,9	4,19	
N	1.410	5.865	1,1	31,9	68,1	4,16	
O	1.231	6.169	1,3	38,4	61,6	5,01	
P	1.272	3.157	0,7	19,0	81	2,48	
R	754	1.802	0,6	18,3	81,7	2,39	
S	1.171	2.744	0,6	17,9	82,1	2,34	nicht STO
T	339	1.492	1,2	33,8	66,2	4,40	
U	930	3.471	1,0	28,6	71,4	3,73	nicht STO
V	2.069	8.928	1,1	33,1	66,9	4,32	
W	2.576	10.142	1,0	30,2	69,8	3,94	
X	1.684	7.941	1,2	36,2	63,8	4,72	
Y	3.060	13.023	1,1	32,7	67,3	4,26	
	247	319				1,29	
<b>Sachgruppen gesamt</b>	<b>29.407</b>	<b>111.814</b>	<b>1,0</b>	<b>29,2</b>	<b>70,8</b>	<b>3,80</b>	

## 5. Standing Order ist im Großen und Ganzen sehr aktuell

- in den 10 Jahren, in dem wir standing Order von der ekz beziehen, hat sich v.a. bei der Sachliteratur die Aktualität stark erhöht. Das zeigt sich z.B. daran, dass inzwischen oft die ausleihfertig bearbeiteten Bücher noch vor den ID-Zetteln kommen. Bei der vorletzten Lieferung waren bei 55 Kinderbüchern von 12 die ID-Zettel noch nicht da, bei den Sachbüchern fehlten noch 32 ID-Zettel von 50 Büchern. Das ist allerdings nicht nur ein positives Zeichen, siehe Fussnote
- Inzwischen kommen auch die Saisonbücher hauptsächlich vor der Saison (mit Ausnahmen).
- Andererseits fällt gerade auch bei Sachbuch-Bestsellern auf, dass der ekz-Standing Order noch nicht auf der Höhe der Zeit ist: in der 46. Woche waren von den 20 Sach-Titeln der Spiegel-Bestsellerliste 9 noch nicht geschickt, obwohl sie teilweise schon länger auf der Liste sind.
- Aber auch hier wieder ein positives Beispiel: Harry Potter war schon am Montag nach Erscheinen ausleihfertig in Lörrach.

### Wichtige Fussnote:

Die Aktualität der Standing Order wird dadurch relativiert, dass die ausleihfertig bearbeiteten Bücher Oft noch auf die ID-Zettel warten müssen zur Kontrolle und Erschließung. Denn wenn wir für alle Titel, für die die ID-Zettel noch nicht vorhanden sind Stellvertreter für die Bestellkarte schreiben würden (was wir für wichtige Titel tun), ginge wieder ein Teil der Zeitersparnis verloren.

Was die Aktualität der Standing Order weiterhin erhöhen könnte, wäre eine Verbesserung der Fremddaten. Immer wieder fehlen Annotationen und vor allem meist die Schlagworte (am letzten Freitag hatten bei den Fremddaten von 30 Sachbuchtiteln das Schlagwort).

## 6. Standing Order ist eine große Arbeitersparnis

Obwohl der Beratungsplatz meist stark gefragt ist, schaffen wir die Bestellung von 6.000 bis 8.000 Titeln pro Jahr dank der Standing-Order während der Beratungszeit. Unser einziger Beratungsplatz ist äußerst stark frequentiert bei 800 Besuchern pro Tag. Wir müssen praktisch nur die ID-Zettel von Titeln der Sachliteratur durchschauen, die nicht im standing order sind, und dabei benötigen wir relativ wenige Titel zusätzlich zur standing Order.

Im Vergleich zu anderen Bibliotheken des Betriebsvergleichs liegt der Anteil von „Angebots-/Bestandssichtung/Kaufentscheid“ an den internen Arbeitsgängen bei der Stadtbibliothek Lörrach mit 1,75% wesentlich niedriger. Von 11 Bibliotheken im Regierungsbezirk Freiburg erreichten wir damit mit Abstand den Minimalwert, der Durchschnitt lag bei 4,2% der Internen Dienstleistungen.

## 7. Spezielle Methoden der Kundenorientierung

Auch wenn schon die Auswahl z.B. bei der Standing Order Sachliteratur schon kundenorientiert ist, war es uns wichtig, mit einigen Mitteln auf die speziellen Wünsche unserer Lörracher Kunden einzugehen:

- ? Schon von Anfang der Standing Order an hatten wir zum individuellen Bestandsaufbau ein Wunschbuch/ bzw -karten
- ? wir haben die Regelung, dass wir bei drei Vorbestellungen das Buch ein zweites Mal anschaffen und je nach dem auch ein drittes Mal. Dafür führen wir ein wöchentliches Vormerkprotokoll.
- ? Außerdem führen wir Lückenprotokoll - jede Frage, die wir nicht anhand unseres Angebots beantworten können hat eine vorrangige Anschaffung zur Folge, Tendenz allerdings abnehmend.

Daneben hilft uns die Statistikerhebung des Betriebsvergleichs die Nutzung der einzelnen Mediengruppen und v.a. der einzelnen Sachgruppen ständig im Blick zu haben. So führen wir immer wieder Diskussionen über den Zielbestand der Sachgruppen, aber auch der gesamten Mediengruppen.

Die hohe Entleihungszahl, der Umsatz und auch die große Akzeptanz der Stadtbibliothek bei den Besuchern sind ein eindeutiges Zeichen, dass das Angebot stimmt.

## 8. 8. Besondere Erwerbung für besondere Angebote

Bestandsaufbau hat m.E. immer auch die Aufgabe, auf bestimmte Entwicklungen im Ort einzugehen und für Anregungen, womöglich Überraschungen für die Nutzer zu sorgen. Das kann natürlich keine Standing Order der ekz leisten. Hierfür muss natürlich eine spezielle Erwerbung stattfinden. Dafür zwei Beispiele:

### **Stimmenabteilung**

So haben wir, nachdem seit 10 Jahren ein Stimmenfestival mit Gesangskünstlern und Weltmusikgruppen in Lörrach und Umgebung auf eine riesige Resonanz stieß, in Zusammenarbeit mit dem Veranstalter des Festivals eine spezielle „Stimmen-Abteilung“ aufgebaut mit CDs von Musikern und Gruppen, die schon auf dem Festival aufgetreten sind oder evtl. einmal auftreten könnten. Grundlage ist, dass wir sämtliche CDs von eingeladenen Gruppen, die der Veranstalter bekommt, kostenlos erhalten, dass wir den Bestand mit Zukäufen und

auch mit speziellen Büchern und Videos vertiefen, und dass wir eine gemeinsame Link-Sammlung anlegen. Inzwischen umfasst diese Abteilung ca. 750 CDs und 30 Filme und ca. 100 teilweise recht spezielle (Fach)bücher.

### **Französische Medien**

Wegen der Grenz Nähe haben wir seit über 10 Jahren eine Partnerschaft mit der Mediathèque „Le Parnasse“ aus der französischen Nachbarstadt St. Louis. Eine wesentliche Säule dieser Partnerschaft ist der jährliche Medien austausch, wir bekommen dabei 50 französische Medien, immer Romane (v.a. Bestseller), manchmal auch CDs oder auch französische Sachbücher über die Region, in diesem Jahr haben wir speziell einfache Kinderbücher bestellt, um die Grundschulen beim Französischunterricht zu unterstützen. In diesem Bereich wollen wir im nächsten Jahr in Absprache mit Lehrern das Angebot ausbauen.

### **Fazit: Standing Order ist ein kundenorientierter Bestellvorgang**

Natürlich kann Standing Order nicht die einzige Erwerbungsart sein und nach unseren Erfahrungen ist es wichtig, dass ein viertel bis ein Drittel der Erwerbungs mittel über die Standing Order hinaus für individuellen Bestellungen zur Verfügung stehen.

Auch wenn wir inzwischen lange nicht mehr so viel Geld haben und sogar etwas mehr Personal, ist unser weitgehender Standing Order nicht mehr wegzudenken. Für uns ist die Standing Order ein unersetzliches kundenorientiertes Mittel der Erwerbung

Die Aktualität der Standing Order ließe sich allerdings erhöhen und die über Standing Order erhaltenen Bücher kämen schneller an die Nutzer, wenn die Lieferung des ID beschleunigt und die Fremddaten verbessert werden könnten.

### **Folien**

#### **4. Das Standing Order-Angebot der ekz ist genauso gut wie individueller Bestandsaufbau**

- überdurchschnittlicher Umsatz
- passende Effizienzwerte

#### **??5. Standing Order ist im Großen und Ganzen sehr aktuell**

- immer höhere Aktualität der Standing-Order
- Ausrutscher gerade bei Bestsellern
- Koordinierungsdefizite bei verschiedenen Dienstleistungen

#### **6. Standing Order ist eine große Arbeitersparnis**

- außerordentliche Arbeitersparnis
- unterdurchschnittlicher Anteil an Internen Arbeitsgängen

## **7. Spezielle Methoden der Kundenorientierung**

- Wunschkarten
- Vormerkprotokoll
- Lückenprotokoll

## **8. Besondere Erwerbung für besondere Angebote**

- Stimmenabteilung
- Französische Medien

**Fazit: Standing Order ist ein kundenorientierter Bestellvorgang**