

Tags: bibliothèque documentation,

Klassische Bibliotheksarbeit outsourcen – ein Erfahrungsbericht

An der ETH-Bibliothek Zürich, welche schon über 150 Jahre besteht und die grösste öffentliche naturwissenschaftliche und technische Bibliothek der Schweiz ist, gibt es einen bedeutenden Bestand an gedruckten Werken, der auch im digitalen Zeitalter kontinuierlich wächst. Nichtsdestotrotz richtet die ETH-Bibliothek ihren Fokus seit Jahren auf die Digitale Bibliothek mit vorwiegend elektronischen Produkten und Dienstleistungen. Das bedeutet für die Bibliothek, dass sie neben den traditionellen Aufgaben, der Erwerbung und Erschliessung von gedruckten Medien, zunehmend neue Aufgaben bewältigen muss, und dies mit gleichbleibendem Stellenetat. Daher wurden Mittel und Lösungen gesucht, um den Arbeitsaufwand und damit auch die Personalkosten für die gedruckten Medien zu reduzieren.

1. Outsourcing Heftverwaltung von Zeitschriften

Als erste und relativ einfache Aufgabe wurde bereits 2010 das Outsourcing des Hefteingangs von Zeitschriften angegangen, indem eine Zeitschriftenagentur mit der gestellfertigen Lieferung der Hefte von ca. 800 Abonnements betraut wurde. Somit entfiel für die Mitarbeitenden des Teams Zeitschriften die Eingangsverbuchung, -kontrolle und ggf. das Mahnen für diese Titel. Der Initialaufwand Die Auswahl der Abonnements nach definierten Kriterien, das Erstellen von Listen mit Kenndaten, die Umstellung der Aboverwaltung im Bibliothekssystem und die Kontrolle auf Vollständigkeit der Lieferungen, um das Outsourcing-Projekt zu beurteilen. für diese sogenannten konsolidierten Lieferungen ist nicht zu unterschätzen.

Um es vorwegzunehmen: Das Outsourcing der Heftverwaltung erwies sich für die ETH-Bibliothek als Erfolg. Das Portfolio der Abonnemente wurde Jahr für Jahr erweitert und weitere Agenturen wurden miteinbezogen.

Mittlerweile sind alle Zeitschriftentitel soweit wie möglich «outgesourced». Nur noch Zeitschriften, die als Gesamtpaket direkt über einen Verlag bezogen werden oder als Geschenk zu uns gelangen, treffen als Direktlieferung ein, während zwei Drittel die ETH-Bibliothek outgesourced resp. konsolidiert erreichen.

Im Team Zeitschriften konnte dank Outsourcing eine halbe Stelle eingespart werden, obwohl zusätzliche Aufgaben wie das Erstellen der Online-Statistiken, die verstärkte Pflege der elektronischen Zeitschriften und das Evaluieren von Metadatenmanagement übernommen wurden.

Als grosses Handicap erwies sich das Outsourcing leider beim Konkurs der Agentur Swets im Herbst 2014, bei der die ETH-Bibliothek die meisten ihrer Zeitschriften subskribiert hatte. Da die Verlage die Endkunden für die konsolidiert gelieferten Titel nicht kannten, sondern die Hefte an ein Verarbeitungszentrum der Agentur lieferten, mussten alle diese Verlage kontaktiert werden, mit der Bitte um Direktzustellung der Hefte. Glücklicherweise zeigten sich viele Verlage flexibel. Es dauerte dennoch über ein Jahr, bis die Lücken einigermaßen geschlossen werden konnten, die betroffenen Abonnemente bei anderen Agenturen neu abonniert und deren Eintreffen gesichert war – natürlich wieder als konsolidierte Lieferungen. Die zeitnahe Erledigung dieser Aufgaben war nur dank zusätzlicher Unterstützung im Team möglich.

2. Outsourcing der Medienbearbeitung

Als grössere Knacknuss erwies es sich, ein Outsourcing-Projekt für die monografische Medienbearbeitung zu definieren. Zur Analyse wurde der Prozess der Medienbearbeitung in seine einzelnen Arbeitsschritte aufgegliedert: Diese werden an der ETH-Bibliothek von zwei Gruppen abgewickelt: Vom «Fachreferat», welches für die Medienauswahl und die sachliche Erschliessung zuständig ist, und von der «Integrierten Medienbearbeitung» (IMB), welche die Bestellungen und die formale Erschliessung ausführt.

2.1 Outsourcing in der Erwerbung

Für ein Outsourcing-Projekt in der Erwerbung konnte ein Fachreferent gewonnen werden, da für sein Fachgebiet, Architektur für die Baubibliothek, eine gut sortierte Fachbuchhandlung die Auswahl der Bücher voraussichtlich sehr gut abdecken kann. Es wurde ein Pilotprojekt für einen klassischen Approval Plan gestartet. Dazu hatte der Fachreferent im Vorfeld ein umfangreiches und detailliertes Sammelprofil erstellt. Bücher, die nach Ansicht des Fachreferenten die Kriterien des Sammelprofils nicht erfüllten, wurden kommentarlos zurückgeschickt. So konnte der Buchhändler kontinuierlich Erfahrungen gewinnen und das Sammelprofil verfeinern.

Für die Mitarbeitenden der Integrierten Medienbearbeitung konnte die Zeit für die Erwerbung, Bestellung und Rechnungsverbuchung mehrheitlich eingespart und so eine leichte Entlastung erzielt werden. Dies allerdings erst nach einem initialen Mehraufwand, bis sich das Prozedere auf allen Seiten eingespielt hatte. Die Bücher wurden nach dem Eintreffen baldmöglichst katalogisiert, um Doppelanschaffungen zu vermeiden. Da zu diesem Zeitpunkt oft auch schon bessere Fremddaten verfügbar waren, bedeutete dies einen weiteren Vorteil für die Katalogisierenden.

2.2 Outsourcing in der Katalogisierung

Eine naheliegende Lösung, einen Teil der Katalogisierungsarbeit auszulagern, ergab sich durch die Zusammenarbeit mit einer anderen Bibliothek im gleichen Verbundsystem. Wieder wurde ein Pilotversuch unternommen für die Bücher der Graphischen Sammlung der ETH Zürich mit einer geisteswissenschaftlich orientierten Verbundbibliothek. Die Partnerbibliothek hatte in der Pilotphase qualitativ gute Katalogisierungsarbeit geleistet, der zeitliche Aufwand war jedoch höher als erwartet. Eine Zusammenarbeit über den Pilotversuch hinaus hatte sich zudem wegen unterschiedlicher Vorstellungen der beiden Partner nicht ergeben.

Die Suche nach einem geeigneten Outsourcing-Partner ging weiter und wurde von der Bibliothekswelt auf die Anbieterseite ausgeweitet. Es fand sich ein Buchhändler, der das Experiment mit uns wagte, die Bände unserer abonnierten monografischen Reihen katalogisiert zu liefern. Unser neuer Partner setzte dafür zwei seiner Leute ein. Diese wurden von einer Mitarbeiterin der ETH-Bibliothek ein paar Tage vor Ort ausgebildet und mit Unterlagen und Arbeitsmaterial ausgestattet. Vorab hatten die beiden den Onlinekatalogisierungskurs der NEBIS-Verbundzentrale absolviert. In der Pilotphase stand unsere Mitarbeiterin in regem Kontakt mit den beiden Neukatalogisierenden, um sie zu unterstützen. Die Qualität ihrer Arbeit war sehr zufriedenstellend. Wenn man den Initialaufwand unserer Mitarbeiterin nicht mitrechnet, ergab sich für uns eine Entlastung im Rahmen einer Zehn-Prozent-Stelle.

Für unseren Partnerlieferanten rechnete sich der Aufwand während der Pilotphase durch eine Erhöhung unseres Bestellvolumens und als Softfaktoren das Job-Enrichment der beiden Mitarbeitenden, welche viel Spass an der neuen Aufgabe fanden, und last but not least die Zufriedenheit ihres Kunden. Deshalb entschlossen sich beide Seiten, das Outsourcing-Projekt um ein Jahr zu verlängern mit der Vereinbarung der entsprechenden Konditionen.

3. Fazit

Die beiden Outsourcing-Projekte der ETH-Bibliothek waren erfolgreich und führten zu einer Entlastung der Mitarbeitenden. Nichtsdestotrotz bedeutet die Auslagerung der Arbeit an einen Partner nicht die endgültige Lösung. Um Arbeitseinsparungen zu erzielen, muss künftig zusätzlich vermehrt auf Metadatenmanagement und automatisierte oder semiautomatisierte Arbeitsweisen gesetzt werden. Die neueste Generation Bibliothekssysteme und die derzeitigen Entwicklungen zielen immer mehr auf die Unterstützung solcher Prozesse. Weitere Anstrengungen an der ETH-Bibliothek werden in diese Richtung gehen.



Judith Bissegger

Judith Bissegger arbeitet seit 1994 an der ETH-Bibliothek Zürich. Sie leitet die Integrierte Medienbearbeitung und davor über zehn Jahre die Zeitschriftengruppe. Sie absolvierte an der Humboldt Universität Berlin den Masterstudiengang in Library and Information Science.

Résumé

Français

La bibliothèque ETH de Zurich a rassemblé en 150 ans d'existence une importante collection d'imprimés sur les sciences naturelles et la technique. Si elle se focalise depuis un certain temps déjà sur la bibliothèque numérique, ses collections d'imprimés continuent de croître, même à l'époque numérique. Des solutions ont été donc recherchées pour réduire le volume de travail, ce qui a conduit à divers projets d'outsourcing. L'externalisation de la gestion des périodiques, menée sans interruption par la bibliothèque ETH depuis 2010, est l'exemple d'une implémentation réussie. Dans le traitement des monographies, un prestataire externe a été trouvé pour l'acquisition automatisée (plan d'acquisition classique ou «approval plan») ; pour le catalogage, c'est après un premier essai que la bibliothèque a pu enfin trouver un partenaire pour son projet.