

Zeitschriftenmanagement VI

16.000 kostenfreie subito-Bestellungen: Eine Bilanz

Oliver Obst

Einführung

Nach drei aufeinander folgenden, massiven Abbestellungswellen war die Zeitschriftenpolitik der Zweigbibliothek Medizin der Universitäts- und Landesbibliothek Münster 1999 an einem Wendepunkt angelangt. Nach einer detaillierten Analyse des Status Quo wurde ein neues Konzept erarbeitet und in der Folge eine fundamentale Umgestaltung des Zeitschriftenbestandes durchgeführt, über die an dieser Stelle ausführlich berichtet wurde¹. Die Grundidee des neuen Konzeptes bestand aus drei Teilen: 1. Drastische Reduzierung des Bestandes auf die wichtigsten Titel. 2. Finanzielle Beteiligung der Nutzer (wenn auch nur virtuell). 3. Wichtige Neuerung: Alle Wissenschaftler, Ärzte und sonstige Bedienstete² der Medizinischen Fakultät konnten kostenfrei Artikel über subito bestellen – die Bibliothek bezahlte.³

Die Nutzung des kostenfreien subito-Service war an eine Reihe von Bestimmungen geknüpft, die im Wesentlichen der Kostenreduktion und einfachen Handhabung dienten. So durften keine Artikel per Post oder Fax bestellt werden, keine Bücher zur Ausleihe und vor allem keine Artikel aus Zeitschriften, die in Münster zugänglich waren.⁴ Gegen diese Bestimmungen wurde hin und wieder verstoßen – manchmal aus Bequemlichkeit, oft aus Unwissenheit. Im Verlaufe der dreieinhalb Jahre wurden:

- 26 Bücher zur Ausleihe bestellt,
- 101 Post- und Fax-Bestellungen aufgegeben und
- bei 9% aller Bestellungen Artikel aus am Ort vorhandenen Zeitschriften geordert.

Aufgrund der zeitnahen Überwachung der Bestellungen und des guten Kontaktes mit den Nutzern ist der Service jedoch nie missbraucht worden. Lediglich einmal musste ein Nutzer gesperrt werden, weil er bereits im September das Jahres-Bestelllimit von (damals noch) DM 1.000 pro Person überschritten hatte.

1 O. Obst: „Zeitschriftenmanagement I–V“ In: BIBLIOTHEKSDIENST 34 (2000) H. 5–35 (2001) H. 10

2 Seit Herbst 2003 können auch Medizinstudenten teilnehmen, wenn sie ihre Doktorarbeit schreiben.

3 O. Obst: „Zeitschriftenmanagement IV – Access versus Ownership – subito kostenfrei für Endnutzer“ In: BIBLIOTHEKSDIENST 34 (2000) H. 12, S. 1967–1989

4 Diese Formulierung wurde gewählt, um Bestellungen auf vorhandene aber schwer zugängliche Zeitschriften zu ermöglichen.

In der Folge entwickelte sich „subito kostenfrei“ zu einer der erfolgreichsten Dienstleistungen der Bibliothek – weit vor der Auskunft, der Literaturrecherche und dem OPAC⁵. Die Gründe dafür waren im Wesentlichen folgende:

- subito bietet einen schnellen Zugriff auf eine große Anzahl von Titeln – schätzungsweise 10.000
- subito senkt die Hemmschwelle für die Benutzung von Literatur
- subito ermöglicht die Bestellung von Zeitschriften, die zwar am Ort vorhanden sein sollten aber de facto nicht zugänglich sind
- subito ist ein professioneller Service und erhöht damit die Reputation der Bibliothek
- Die Bibliothek weiß zu jedem Zeitpunkt, was bestellt wird und kann darauf reagieren
- Die Bibliothek kann flexibel entscheiden, ob es wirtschaftlicher ist, einen Titel zu abonnieren oder ihn über subito anzubieten
- Die Bibliothek kann mit subito einen zuverlässigen Ersatz für abbestellte Zeitschriften anbieten

Studie

In einer Umfragestudie wurden nun Vor- und Nachteile dieses Services evaluiert, die Literaturbedürfnisse der Benutzer ausgelotet sowie Verbesserungsvorschläge, Anregungen und Kritik eingeholt. Im Oktober 2002 wurden alle 696 subito-Nutzer per E-Mail gebeten, einen Online-Fragebogen auszufüllen. 58 E-Mails kamen mit einer Fehlermeldung zurück, da die Nutzer die Hochschule bereits verlassen hatten. 234 Fragebögen wurden beantwortet. Die Rücklaufquote betrug damit 37%. Parallel dazu wurden alle Bestellungen des Jahres 2002 (4.938) detailliert analysiert.

Bestellungen

Ärzte, Wissenschaftler und sonstige Bedienstete des Universitätsklinikums haben den subito-Service der Zweigbibliothek Medizin von Anfang an stark genutzt. Über das Jahr verteilt wurde in den letzten Monaten jeweils vor Semesterbeginn (März/April und September) verstärkt auf den subito-Service zurückgegriffen (Abb.1). Benutzungstäler sind dementsprechend in den letzten Monaten des Semesters (Januar und Juni) zu beobachten, wenn weniger Zeit für das Literaturstudium erübrigt werden kann. Der untypische Verlauf im Februar/März 2002 ist auf eine Unterbrechung des Service zurückzuführen. Im statistischen Mittel sank die Zahl der Bestellungen um rund 80 pro Jahr.

5 O. Obst: „Welche Dienstleistungen bietet eine Medizinbibliothek an? – Bandbreite und Bedarf sind überraschend“ In: medizin – bibliothek – information 3,2 (2003) S19–21

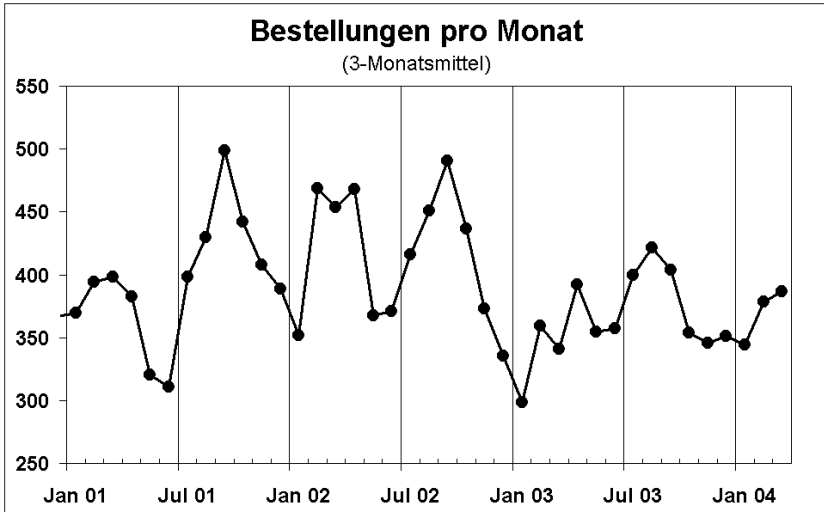


Abbildung 1: Die Zahl der Bestellungen ist leicht rückläufig

Über die Hälfte der Artikel (53%) wurden bei der Deutschen Zentralbibliothek für Medizin und 28% bei der Bayrischen Staatsbibliothek München in Auftrag gegeben. Beide Bibliotheken sind für ihre exzellenten Zeitschriftenbestände auf dem Gebiet der Medizin bekannt. Die ZB Med in Köln besitzt 3.500 Zeitschriften, die nirgendwo sonst in Deutschland gehalten werden, und stellt von daher die erste Adresse für Artikel aus medizinischen Zeitschriften dar. Alle übrigen Lieferbibliotheken spielten nur eine untergeordnete Rolle: Die Medizinische Hochschule Hannover lieferte 4,1% aller Artikel, die UB Regensburg 2,7% und die SUB Göttingen 2,3%, alle weiteren weniger als 1,4%.

Von November 2000 bis April 2004 wurden insgesamt 16.126 Bestellungen aufgegeben. Darunter befanden sich 91% Normal-, und 9% Eilbestellungen. Kopien von Buchkapiteln wurden sehr selten bestellt (0,4%). 61% der Artikel wurden als PDF, 39% als TIFF-Datei bestellt und 0,2% als Postscript. Insgesamt wurde auf 3.446 verschiedene Zeitschriften zugegriffen.

Bisher konnten 983 Anmeldungen für den subito-Service verzeichnet werden, 771 Nutzer sind freigeschaltet, d.h. können Bestellungen aufgeben. Weitere 120 Nutzer haben den subito-Dienst verlassen – ein Zeichen der großen Fluktuation im Klinikum. Die restlichen 92 Datensätze in der Benutzerdatenbank sind doppelte oder unvollständige Anmeldungen. 32 der Nutzer gaben an, Professoren zu sein, 12 Privatdozenten, 320 Doktoren und 80 Medizinstudenten. 428 haben in 2002 mindestens eine Bestellung aufgegeben, das waren

zwei Drittel der damals freigeschalteten Nutzer. Trotz des relativ umständlichen Anmeldeverfahrens (Formular ausfüllen, Stempel besorgen, zur Bibliothek faxen, auf die Freischaltung warten) hatten also ein Drittel trotz erfolgreicher Anmeldung und Freischaltung dann doch nichts bestellt. Anscheinend verlockte die Kostenfreiheit des Services dazu, sich für einen eventuellen Fernleihfall prophylaktisch anzumelden, der dann aber doch nicht eintrat. Die Zahl der aktiven Besteller entspricht rund einem Drittel des gesamten wissenschaftlichen Personals.

80% aller Bestellungen entfielen auf 29% der Nutzer, 50% auf 10%. Ein Fünftel aller Bestellungen ging auf das Konto von gerade einmal acht(!) Bestellern. Lediglich drei Personen bestellten mehr als 100 Artikel im Jahr, davon eine alleine 322. Alle 17 Benutzer mit einer jährlichen Bestellmenge von mehr als 50 Artikeln wurden nach ihren Gründen für die überdurchschnittliche subito-Inanspruchnahme gefragt. Es stellte sich heraus, dass die überwiegende Anzahl von ihnen Multiplikatoren wie z.B. Institutsbibliothekarinnen oder Sekretärinnen waren. Sie bestellen für den Chef, Kollegen und sonstige Mitarbeiter und leiteten die Artikel an diese weiter. Sie dienten so als subito-Kanal für ihre Einrichtung. Insgesamt gaben 25 Antwortende (etwa jeder Neunte) an, auch oder ausschließlich für Dritte zu bestellen. Wenn jeder dieser Multiplikatoren auch nur für drei andere mitbestellen würde, erhöhte dies die direkten und indirekten subito-Nutzer in den Medizinischen Einrichtungen auf über die Hälfte aller Wissenschaftler und Ärzte.

Sieben weitere nutzten deswegen die Literatur sehr intensiv, da sie gerade an wissenschaftlichen Studien arbeiteten, Reviews und Projektanträge schrieben oder sich auf ihre Habilitation vorbereiteten. In drei Fällen war die Betreuung von Doktoranden mit ausschlaggebend für die zahlreichen Bestellungen, je einmal wurden die Arbeit an Leitlinien bzw. einer Vorlesung erwähnt.

105 Nutzer (45%) kreuzten an, subito gar nicht oder nur selten zu nutzen. Durchschnittlich gaben sie lediglich 4,6 Bestellungen zu Protokoll – im Gegensatz zu 18,3 der „Vielnutzer“. Als Grund für die seltene Benutzung gab die Mehrheit (62%) schlicht an, keinen Bedarf für Fernleihartikel gehabt zu haben (Abb.2). Ein typischer Kommentar war z.B.: „Die ZB Med hat die meisten Journale meines Interesses im Bestand“. Der Prozentsatz der Wenignutzer dürfte in Wirklichkeit noch größer sein, da die Umfrage vermutlich eher Vielnutzer motiviert hatte zu antworten (Während alle subito-Kunden durchschnittlich 11,5 Bestellungen im Jahr aufgaben, orderten die Teilnehmer der Umfrage ihren eigenen Angaben zufolge mit 24,8 mehr als das Doppelte). Nur fünf gaben als Grund für ihre Wenignutzung das Anmeldeverfahren an. Von diesem Quintett bestellten vier tatsächlich überhaupt keine bzw. nur zwei Artikel, schienen also offensichtlich schon an dieser Hürde zu scheitern, während der Fünfte trotz seiner behaupteten Wenignutzung 25 Artikel bestellte. Dage-

gen fanden deutlich mehr – nämlich 18 Personen – das Bestellverfahren zu umständlich. Insbesondere wurde die manuelle Abklärung, ob ein Titel in Münster vorhanden ist, als lästig, zu umständlich und aufwändig empfunden – wie auch viele in ihren Kommentaren rügten. Das Lieferverfahren wurde von vieren als Grund für ihre geringe Nutzung genannt. Zwei davon hatten in den letzten sechs Monaten gar nichts bestellt, einer lediglich drei Artikel, der vierte hatte sich jedoch nicht abschrecken lassen und war mit 20 Bestellungen recht aktiv. Sieben Nutzer gaben an, subito wegen der mangelnden Kopienqualität kaum zu nutzen – was sie nicht daran hinderte trotzdem durchschnittlich 22 Bestellungen zu tätigen.

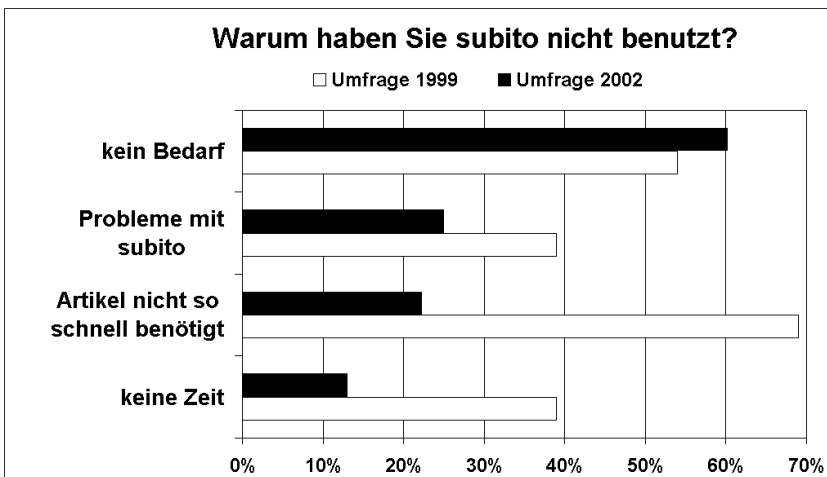


Abbildung 2: Von den 105 „Wenignutzern“ hatten die meisten keinen Bedarf für subito – der Zeitschriftenbestand war zu gut

Insgesamt haben Mitarbeiter von 62 der 71 Einrichtungen der Medizinischen Fakultät in den letzten beiden Jahren subito genutzt und dabei zwischen 1 und 623 Artikel pro Jahr pro Institut/Klinik bestellt. Je mehr Wissenschaftler eine Einrichtung aufwies, desto mehr wurde natürlich dort auch bestellt ($r=0,51$). Trotzdem wiesen die einzelnen Einrichtungen untereinander eine immense Spannweite von 0,1 bis 29,9 Bestellungen pro Wissenschaftler auf. Dabei spielte es keine Rolle, ob eine Einrichtung eher forschend oder klinisch, eher human- oder zahnmedizinisch tätig war.

70% aller Artikel wurden – laut Angaben der Nutzer – für die Forschung bestellt, 12% für die Krankenversorgung und 10% für die Lehre (Abb.3). Die

restlichen 8% verteilten sich auf Bestellungen für Dritte, für private und sonstige Zwecke. Nach Benutzergruppen aufgeschlüsselt ergab sich folgendes Bild: Beim nichtwissenschaftlichen Personal überwog die Auftragsbestellung: 70% der Artikel wurden für Dritte geordert. Beim forschenden Personal stand naturgemäß die Bestellungen für die Forschung an erster Stelle (83%), nur jede siebte Bestellung wurde für Zwecke der Lehre, Krankenversorgung oder für Dritte aufgegeben. Beim klinischen Personal sah es etwas heterogener aus: Ärzte bestellten 4,5-mal so viele Artikel für die Krankenversorgung und fast doppelt so viele für die Lehre verglichen mit den Forschern. Trotzdem machte auch hier die Forschung – wenn auch nur mit 59% – das Hauptgewicht aus.

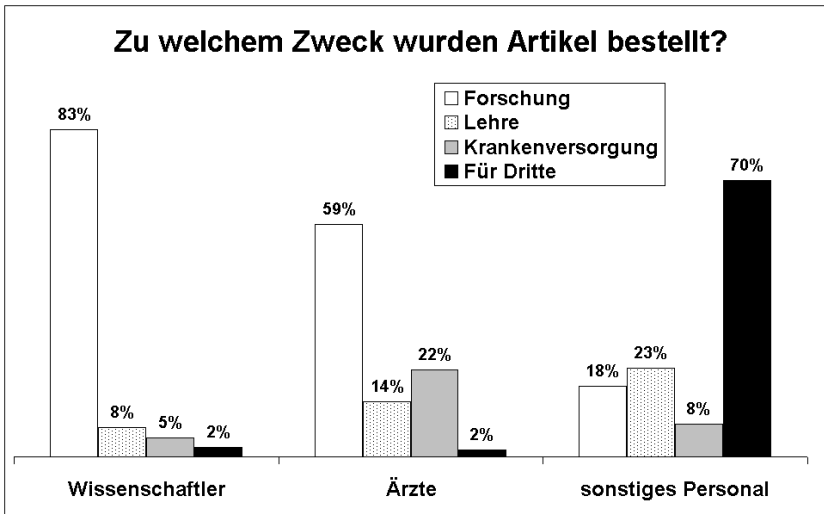


Abbildung 3: Die allermeisten Artikel wurden für Forschungszwecke bestellt, sehr viel weniger für die Krankenversorgung

Im Jahr 2002 wurden Artikel aus 1.827 verschiedenen Zeitschriften bestellt – durchschnittlich also knapp drei Veröffentlichungen pro Titel. Aus über der Hälfte der Titel (53%) wurde nur jeweils ein einziger Artikel bestellt. Auf weitere 331 Zeitschriften (18%) entfielen lediglich je zwei Bestellungen. Zusammen mit den 160 Titeln, aus denen je drei Artikel bestellt worden waren (9%), machten diese selten nachgefragten Titel nur 44% der Bestellungen aber 80% aller Zeitschriften aus. Nur 20 Titel wurden mehr als fünfzehnmal bestellt (Tab.1). Auffällig ist, dass es von Jahr zu Jahr immer wieder andere Titel wa-

ren, die viel bestellt wurden. Unter den Top 20 des Jahres 2001 schafften es lediglich fünf auch wieder 2002 in die Hitliste, von diesen wiederum nur sechs in die 2003-Liste. Auch andere Autoren haben auf die Fluktuation der Zeitschriftenhitlisten in der Fernleihe hingewiesen.⁶

Tabelle 1: Zeitschriften-Hitliste der Jahre 2001 - 2003 im Vergleich

Titel	Rang 2003	Rang 2002	Rang 2001
The journal of arthroplasty	2	1	7
Clinical neurophysiology	26	2	4
Methods in molecular biology	89	3	64
Investigative radiology	-	4	502
Journal of periodontal research	11	5	38
Neuropsychologia	59	6	18
Annals of the New York Academy of Sciences	1	7	1
Quintessence international	-	8	29
Zahntechnik	-	9	-
International journal of systematic bacteriology	10	11	131
International journal of obesity & related metabolic disorders	23	10	37
Bioinformatics	112	12	265
Neuropharmacology	46	13	349
Canadian journal of psychiatry	112	14	44

6 H. Kowark: „Bestandsaufbau II: Medizinische Zeitschriften in der Fernleihe. Eine Untersuchung der UB Freiburg“ In: BIBLIOTHEKSDIENST 31 (1997) 1, S. 79–87); E.-M. Lacroix: „Interlibrary Loan in U.S. Health Sciences Libraries – Journal Article Use“ In: Bulletin of the Medical Library Association 82 (4): 363–368 (1994); U.Korwitz: „Zur Frage des Grundbestandes medizinischer Zeitschriften“ In: Mitteilungsblatt des Verbands der Bibliotheken des Landes NRW 39,3 (1989) S. 308–325

European neuropsychopharmacology	27	15	-
Urology	20	16	877
Phytomedicine	60	17	502
The international journal of neuropsychopharmacology	19	18	265
Brain research	155	19	5
Instructional course lectures	22	20	78

10 Zeitschriften wurden im Laufe des Jahres 20-mal oder häufiger bestellt. In Tabelle 2 wurden den Abbonementskosten dieser Titel die jeweiligen subito-Kosten gegenübergestellt. Nur die Zeitschrift Zahntechnik wurde so oft bestellt, dass ein Abo preiswerter gewesen wäre. Sämtliche anderen 1.826 Zeitschriften wären als Abo teurer gewesen – die Summe der „eingesparten“ Abos betrug ca. ½ Mio. Euro.

Tabelle 2: Bestell-Hitliste: subito- vs. Abokosten

Zeitschrift	Subito-Bestellungen	Subito-Kosten	Abo-Kosten
1. The journal of arthroplasty	56	224 €	535 €
2. Clinical neurophysiology	38	152 €	657 €
3. Methods in molecular biology	30	120 €	2.560 €
4. Investigative radiology	24	96 €	872 €
5. Journal of periodontal research	23	92 €	425 €
6. Neuropsychologia	23	92 €	2.254 €
7. Annals of the New York Academy of Sciences	22	88 €	4.100 €
8. Quintessence International	22	88 €	118 €
9. Zahntechnik	21	84 €	35 €
10. International journal of systematic bacteriology	20	80 €	706 €

Sind weit zurückliegende Zeitschriftenjahrgänge für Mediziner von Interesse? Wie nicht anders zu erwarten, entfiel fast die Hälfte aller Bestellungen (44%) auf das aktuelle und die beiden vorhergehenden Jahre (2000-2002). 80% der Bestellungen verteilen sich aber auf immerhin zehn Jahre (Abb.4). Jeder zwanzigste Artikel war sogar älter als 25 Jahre. Die ‚betagteste‘ Arbeit war fast 150 Jahre alt und stammte aus den „Medicinischen Jahrbuechern fuer das Herzogthum Nassau“. Der Autor Ludwig Snell publizierte darin „Beiträge zur pathologischen Anatomie der Geisteskrankheiten“.

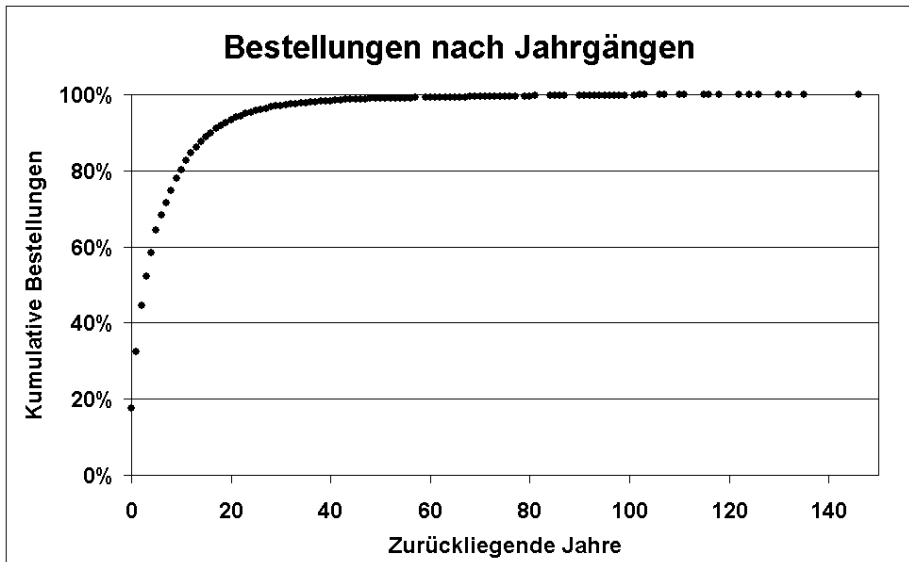


Abbildung 4: 80% aller bestellten Artikel stammten aus den letzten 10 Jahren

Zufriedenheit

95% der Antwortenden waren mit diesem Service sehr zufrieden (46%) oder zufrieden (49%). Dabei wurde insbesondere die Einfachheit der Bestellung, die Schnelligkeit und Zuverlässigkeit von subito hervorgehoben. Lediglich fünf der 234 Benutzer waren unzufrieden, weil:

- nicht alle Zeitschriften online zugänglich waren,
- es unklar sei, was bestellt werden dürfe und was nicht, und
- Zeitschriften, die in einer Institutsbibliothek stehen, nicht bestellt werden dürften.

Die Gesamtzufriedenheit mit subito betrug 1,54 (sehr zufrieden = 1, sehr unzufrieden = 5). Die Nutzer waren damit 0,4 Punkte zufriedener als bei der ersten Evaluation dieses Service 2000 und 0,7 Punkte zufriedener als vor Öffnung von subito kostenfrei.⁷

Zwischen der Zufriedenheit und der Bestellhäufigkeit, dem Bestellvolumen sowie der Zahl der gelesenen Artikel gab es keinen Zusammenhang: Vielleiter sind genauso zufrieden wie Wenigleser. Erstaunlicherweise gab es auch keine Korrelation zwischen Vielbestellern und Vielesern – Vielbesteller können also durchaus Wenigleser sein und umgekehrt. Dagegen waren Forscher mit 2,02 generell zufriedener als Kliniker und Nichtwissenschaftler (2,25).

Eine Unzufriedenheit mit dem Zeitschriftenangebot der Bibliothek führte erstaunlicherweise nicht zu einem erhöhten Bestellaufkommen ($r=0,05$). Unzufriedene Nutzer bestellten nicht mehr Artikel als zufriedene. Insgesamt war die Zufriedenheit mit dem Zeitschriftenangebot der Bibliothek mit 2,1 recht gut, wenn auch nicht so überragend wie bei subito. In der INFAS-Studie 2001 wurde derselbe Wert erhoben⁸. Beides weist daraufhin, dass subitobestellungen nicht einer Unzufriedenheit mit dem Angebot entsprangen, sondern im Gegenteil als sinnvolle Ergänzung zu den Zeitschriften angesehen wurden.

Portfolio-Analyse

Abbildung 5 zeigt ein so genanntes Aktions-Portfolio. Die abgefragten subito-Eigenschaften wurden nach der beigemessenen Wichtigkeit sowie Zufriedenheit in ein Koordinatensystem eingetragen (sehr wichtig/zufrieden = 1, sehr unwichtig/unzufrieden = 5). Diese Analyse erlaubt es, vier Gruppen von Eigenschaften zu unterscheiden:

- Merkmale, die eine hohe Wichtigkeit aber eine niedrige Zufriedenheit besitzen (Rechteck rechts unten). Diese sind sofort zu verbessern.
- Merkmale mit niedriger Wichtigkeit und niedriger Zufriedenheit (Rechteck rechts oben). Diese sind mittelfristig zu verbessern.
- Merkmale mit hoher Wichtigkeit und hoher Zufriedenheit (Rechteck links unten). Diese sind langfristig zu verbessern.
- Merkmale mit niedriger Wichtigkeit aber hoher Zufriedenheit (Rechteck links oben). Diese sind zu festigen.

7 O. Obst: „Zeitschriftenmanagement IV“ (2000), S. 1975

8 http://medweb.uni-muenster.de/zbm/medinfo/2002/1_infas.html

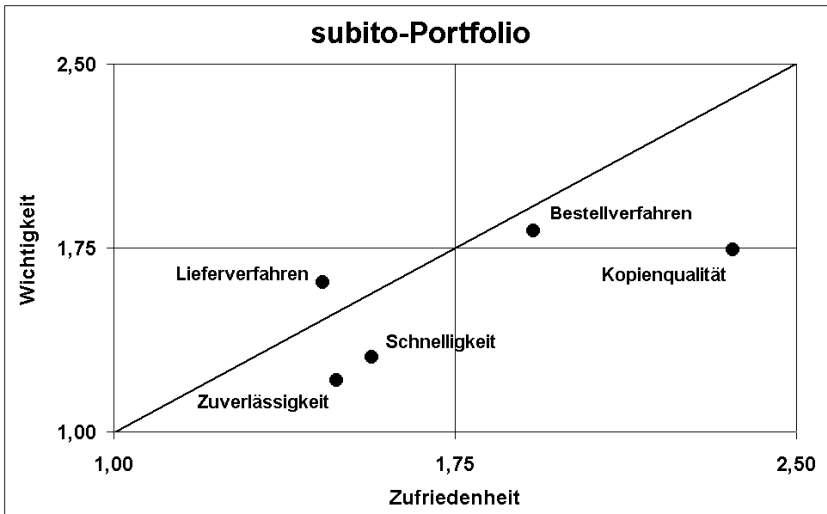


Abbildung 5: Lediglich die Kopienqualität wurde mit 2,4 deutlich abgewertet

Anhand dieses Portfolios kann nun aufgezeigt werden, dass der subito-Service die Erwartungen und Ansprüche unserer Kunden sehr gut erfüllt: Insgesamt war die Zufriedenheit mit dem subito-Service mit 1,6 außerordentlich groß. Die Zuverlässigkeit und Art und Weise der Lieferung per E-Mail wurden mit jeweils 1,5 noch eine Spur besser bewertet. Schnelligkeit (1,6) und Bestellverfahren (1,9) schnitten fast ebenso positiv ab. Lediglich die Kopienqualität wurde mit 2,4 deutlich abgewertet.

Fast alle der abgefragten Qualitätskriterien liegen nahe der Diagonalen. Die Zufriedenheit entspricht der Wichtigkeit. Erfreulich war, dass unsere Nutzer mit den wichtigsten Kriterien Zuverlässigkeit und Schnelligkeit auch besonders zufrieden waren. Darüber hinaus wurde der Bibliothek ins Stammbuch geschrieben, dass das Bestellverfahren genauso einfach und verständlich sein sollte wie das Lieferverfahren. Die vielen Anregungen, den Nachweis lokal vorhandener Zeitschriften zu vereinfachen (s.u.), führten bereits zu einer Vereinfachung der Abfrage.

Je weiter eine Dienstleistung unterhalb der Diagonalen liegt, desto unzufriedener sind die Kunden relativ zur Wichtigkeit und desto schneller muss gehandelt werden. Dies trifft bei subito lediglich für die Kopienqualität zu: Die zugemessene Wichtigkeit war mit 1,7 deutlich höher als die Zufriedenheit (2,4). Hier mahnen unsere Nutzer zu Recht qualitativ hochwertigere Kopien an. Die Unzufriedenheit mit der Kopienqualität führte allerdings weder zu einer

Abwertung der generellen Zufriedenheit noch zu einem Rückgang der Bestellungen. Nur sieben Nutzer gaben an, wegen der mangelhaften Kopienqualität weniger zu bestellen. Die Anzahl der von ihnen geordneten Artikel lag hingegen mit 22 im Durchschnitt.

Literatursuche

Die Benutzung von subito steht am Ende der Literatursuche, die meist mit einer PubMed-Recherche beginnt. 95% der Antwortenden benutzten PubMed immer oder häufig für ihre Literatursuche (Abb.6). Die Vermutung, dass mittlerweile keiner mehr an PubMed vorbeikommt, schien sich also zu bewahrheiten. Der Prozentsatz der PubMed-Benutzer stieg seit der letzten Umfrage vor vier Jahren⁹ von 78% auf 95%. Des weiteren wurde den Referenzen in den vorliegenden Artikeln nachgegangen (80%) oder in Online-Journalen gesucht (72%). Nur diese drei genannten Einstiegspunkte wurden immer oder häufig benutzt.

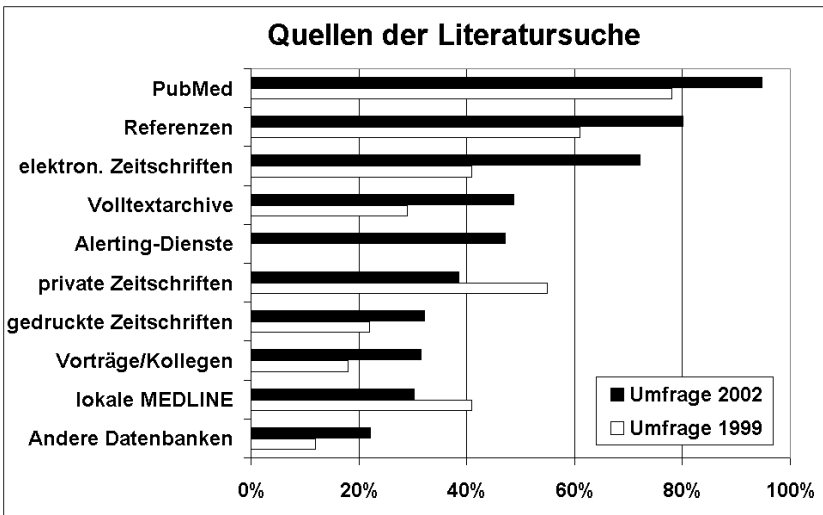


Abbildung 6: PubMed ist die allererste Anlaufstelle bei der Literatursuche

9 O. Obst: „Zeitschriftenmanagement IV“ (2000), S. 1972

Mit weitem Abstand folgten die übrigen Möglichkeiten der Literatursuche: die Volltextarchive der Verlage (49%), Alerting-Dienste wie z.B. Inhaltsverzeichnisse per E-Mail (47%), private und Institutszeitschriften (39%) sowie Hinweise aus Vorträgen und von Kollegen (32%). Obwohl der Augenschein dagegen sprach, gab ebenfalls ein knappes Drittel an, die aktuellen Zeitschriftenhefte in der Medizinbibliothek zu durchstöbern. Mit 22% waren Datenbanken, die eine Ergänzung zu PubMed darstellen, wie z.B. das Web of Science oder die Cochrane Library, nicht ganz so erfolgreich. Die beiden lokalen MEDLINE-Versionen Silverplatter und OVID dienten nur noch einer kleinen Klientel als Suchwerkzeug (mittlerweile wurden die Silverplatter-Datenbanken auch abbestellt).

Die stärkste Steigerung gegenüber 1999 wies die Suche in Online-Journalen auf, den größten Rückgang zeigten die lokalen Medline-Versionen und die privaten bzw. Institutszeitschriften.

Literaturbeschaffung

Die mit Abstand wichtigste Quelle für Artikel waren die Online-Journalen der Zweigbibliothek (79%), gefolgt von privaten bzw. Institutszeitschriften (21%), sowie gedruckten Zeitschriften der Bibliothek und subito (je 15%) (Abb.7). Sonderdrucke (3%) wurden nur selten angefordert. Ein kleiner Widerspruch zu dieser starken subito-Nutzung stellten die Antworten auf die Frage dar, wie viele der benötigten Artikeln per subito geliefert wurden: Dieser Prozentsatz schwankte je nach Nutzer zwischen 0 bis 90%, betrug im Durchschnitt allerdings nur 8%.

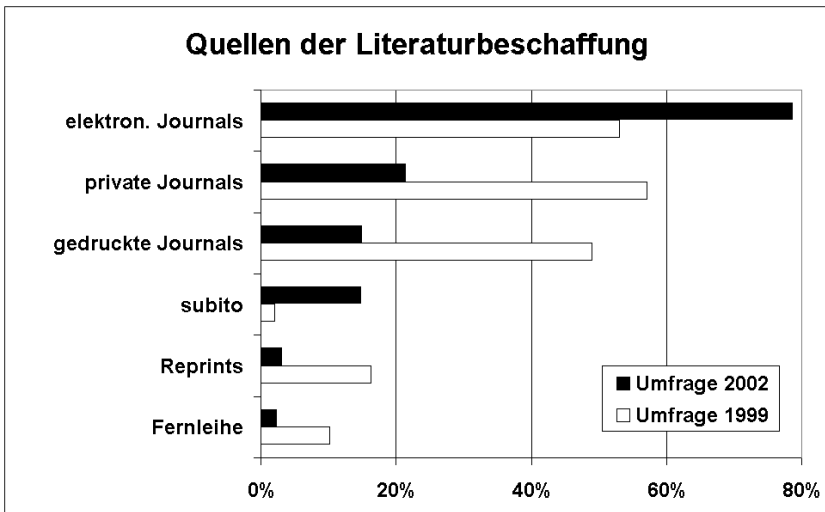


Abbildung 7: Online-Journale dienen als allererste Artikellieferanten

Die obige Verteilung ist Ausdruck der Reduzierung der Zahl der Literaturbeschaffungswege auf ein paar wenige („a manageable few“), um den Überblick nicht zu verlieren und eine gewisse Sicherheit im Umgang mit Literatur zu gewinnen (dies ist auch bei der Literatursuche zu beobachten). Oft gilt sogar der radikale Aussage: „Entweder ist die Literatur sofort da oder sie existiert nicht.“¹⁰ Dabei wird – durchaus bewusst – ein Verlust an Vollständigkeit in Kauf genommen.

Die einzelnen Nutzergruppen zeigen mit zwei Ausnahmen kein spezielles Beschaffungsverhalten: Zum einen bedienen sich Wissenschaftler mit 86% stärker als die anderen Gruppen aus Online-Journalen; zum anderen benutzte das nicht-wissenschaftliche Personal mit 33% subito doppelt so stark wie der Durchschnitt – ein deutlicher Hinweis für die Delegation der Literaturbeschaffung an diese Mitarbeiter.

Gegenüber früherem Beschaffungsverhalten lässt sich eine deutliche Verschiebung weg von den Sonderdrucken und Print-Zeitschriften (egal ob privat, aus dem Institut oder der Bibliothek) hin zu den Online-Journalen der Bib-

10 R. Poll: „Information Seeking Behaviour of Academics“ Vortrag auf der 7. Int. Bielefeld Conference 4. Feb. 2004 [<http://conference.ub.uni-bielefeld.de/proceedings/poll.ppt>]

liothek feststellen. Da immer weniger Gründe für den Eigenbesitz einer Zeitschrift sprechen – letztendlich bleibt nur noch der Luxus, in einem gedruckten Heft blättern zu können, gegenüber den nicht unerheblichen finanziellen Kosten –, werden diese dezentralen Titel zugunsten der online verfügbaren in zunehmendem Maße abbestellt. In den Instituten und Kliniken wurden so seit Einführung der e-Journale kräftige Einsparungen erzielt, während in dem gleichen Zeitraum der Etat der Bibliothek, die diese eingesparten Titel weiterführen soll, flach geblieben ist.

Bezüglich der Lieferschnelligkeit waren sich alle drei Nutzergruppen einig: Drei Viertel wollten Artikel innerhalb von spätestens drei Tagen erhalten, 30% innerhalb eines Tages und 5% sogar in einer Stunde. Beide Lieferzeiten sind nur mit dem Expresslieferdienst subito zu erreichen, da der normale Liefersdienst JASON für Bestellungen meist eine Woche benötigt; geht die Lieferung über die Deutsche Zentralbibliothek für Medizin in Köln, muss nicht selten noch länger gewartet werden.

Diskussion

Das Ziel der Zweigbibliothek Medizin Münster ist das Angebot von professionellen Dienstleistungen: hochqualitativ, zuverlässig, bedarfsorientiert. Die Fernleihe erfüllte diese Kriterien nie, in der Benutzerzufriedenheit belegte sie stets den letzten Platz. Hatte man einmal den Roten Leihschein abgeschickt, so war man den Fernleihgöttern vollkommen ausgeliefert – ob der Artikel in zwei Wochen kam, in zwei Monaten oder überhaupt nicht: Zuverlässigkeit und Berechenbarkeit waren der Fernleihe fremd. Mit Diensten wie JASON änderte sich das Bild nur graduell, die Lieferzeiten verkürzten sich zwar, die Unberechenbarkeit und Unbeeinflussbarkeit blieben jedoch. Erst subito hat die Dokumentlieferung auf ein Niveau gehoben, das dem Anspruch an einen hochprofessionellen Service entspricht. Das Angebot von subito anstelle (und damit notwendigerweise kostenfrei) der übrigen Dienste war nur die logische Konsequenz für die Zweigbibliothek Medizin. Subito ermöglicht es im Gegensatz zur normalen Fernleihe, auch aus schlecht zugänglichen oder de facto fehlenden Jahrgängen zu bestellen. Durch die Umgehung von Institutsbibliotheken wird eine Menge Lauferei und Zeit eingespart – für die medizinischen Kunden das Kriterium für einen guten Service schlechthin.

Als die eigentliche Schwachstelle des Systems erwies sich der Nachweis der am Ort vorhandenen Bestände. Da subito die Blockierung lokal vorhandener Zeitschriftenbände nicht kennt, muss vor einer Bestellung der Bestand am Ort überprüft werden. Wie die vielen Kommentare zeigten, ist ein penibel genauer Zeitschriftennachweis vom Nutzer kaum zu leisten. Durch einen eigenen Gesamtkatalog für alle gedruckten und elektronischen Bestände wurde versucht hier Abhilfe zu schaffen.

Die Kenntnisse der Bibliothek über die Literaturnutzung der Medizinischen Fakultät haben sich durch das subito-Angebot erweitert und sind nun sehr nuanciert – ebenso wie sich der Kontakt zu den Nutzern intensiviert hat (nicht immer zu deren Behagen!). Die Bibliothek weiß jetzt mehr über ihre Nutzer und deren individuelles Infoverhalten als je zuvor.

Subito-kostenfrei ist kein Service, den man zum Nulltarif bekommt. Die Kosten betragen 2002 22.461 Euro. Diese auf den ersten Blick recht hohe Summe machte nur rund 3% des gesamten Zeitschriftenbudgets aus. Mit diesem doch relativ geringen Aufwand kann eine vergleichsweise große Anzahl von Zeitschriften zur Verfügung gestellt werden – im Jahr 2002 waren es 1.827 verschiedene Titel. Neben dem Bestellpreis fallen insbesondere Personalkosten für die Betreuung der Nutzer, die Pflege der Benutzerdatenbank und vor allem die Kontrolle der Bestellungen und nachfolgende Mahnungen an. Dies nimmt ca. eine Stunde am Tag in Anspruch.

Tabelle 3: Kosten je Zugangssystem in 2002

Zeitschriften via:	online	gedruckt	subito
Gesamtpreis	582.530 ¹¹	51.024	22.461
Benutzte Titel	1.837	214	1.827
Preis pro Titel	317	238	12
Benutzte Artikel	396.500	26.600	4.938
Preis pro Artikel	1,47	1,92	4,55

Wie die Tabelle 3 zeigt, kann eine Vielzahl an Zeitschriften am günstigsten über subito zur Verfügung gestellt werden, auch wenn die Kosten pro Artikel am höchsten sind. Um die von unseren Kunden benötigten Artikel möglichst ökonomisch anbieten zu können, bietet die Bibliothek eine effiziente Kombination von verschiedenen Angebotsformaten an: Schnell und häufig benötigte Titel werden im Abonnement eingekauft, da es ab einer gewissen Zugriffsrate wesentlich günstiger ist, nur einmal und nutzungsunabhängig zu

11 Der Preis für die Online-Journale enthält den Preis für die kombinierten online/print-Abos. Dadurch erscheinen die Kosten für Online-Artikel höher, als sie eigentlich sind.

bezahlen. Weniger benutzte Titel werden kostengünstig nur bei Bedarf angeboten – durch subito. Dabei navigiert die Bibliothek fortlaufend zwischen Skylla und Charybdis – zwischen der Kostspieligkeit eines Online-Journals und dem Unkomfort einer subito-Bestellung.

Sind die Ergebnisse repräsentativ? Online-Umfragen sind per se verzerrt, da sie überproportional durch Online-Profis beantwortet werden. Diese Umfrage wurde darüber hinaus vermutlich überproportional von fleißigen Bestellern beantwortet: In der Umfrage wurden im Mittel 25 Bestellungen angegeben – doppelt so viele wie im Durchschnitt aller subito-Nutzer (Es kann natürlich auch eine Überschätzung der eigenen Bestellhäufigkeit vorgelegen haben).

Resümee

Der kostenfreie subito-Service wird von einer Vielzahl der Bibliothekskunden sehr gut wahr- und angenommen, auch wenn Online-Journale natürlich favorisiert werden, wie die folgenden Nutzerkommentare zeigen.:

„Die Umstellung der Fernleihe von rosa Zettel auf subito ist irgendwie nicht zu mir durchgedrungen. Jetzt finde ich Subito aber sehr viel besser.“

„Die angenehmste und vielleicht beste Quelle sind Online-Journale, deren Zahl in Rahmen der bezahlbaren Möglichkeiten ständig ausgebaut werden sollte.“

„Elektronischer Zugriff auf PDFs ist die Zukunft. Alles andere ist kalter Kaffee. Das muss rasant ausgebaut werden.“

„Bitte weiter so!! Der Subito Service ist Spitze!“

Subito ist in kurzer Zeit eine der fünf erfolgreichsten Dienstleistungen der Zweigbibliothek geworden. Es bietet nicht nur den Kunden sondern auch der Bibliothek selber große Vorteile, wie z.B. einen erweiterten Handlungsspielraum für Abbestellungen, die jetzt „nur noch“ den Übergang von einer professionellen Angebotsform auf die andere darstellen.

Dank: Ohne den ausgezeichneten Support der subito AG (insbesondere von Jörg Schwiemann) wäre es nicht möglich gewesen, diesen Service anzubieten.

