

Online-Zeitschriften: Verwaltung von Nutzeranfragen und Problemfällen

Judith Bissegger

1 Vorbemerkung

In den letzten Jahren hat sich die Menge elektronisch zugänglicher Ressourcen nahezu explosionsartig ausgeweitet. So ist etwa an der ETH-Bibliothek, der Bibliothek der ETH Zürich¹, seit dem Jahr 1999 die Zahl an Online-Zeitschriften von einigen wenigen Hundert auf mehr als 6.500 Titel² gestiegen; die Zahl elektronischer Datenbanken liegt gegenwärtig bei etwa 180.³

Alle elektronischen Ressourcen werden sinnvollerweise im eigenen Katalog⁴ nachgewiesen. Wenn vorhanden, erfolgt der Eintrag für die Online-Ausgabe in der gleichen Aufnahme der Print-Version.⁵

Darüber hinaus werden in der Bibliothek aus Datenfeldern der Titelaufnahmen eigene Listen der elektronischen Dokumente erstellt, die dann über die Homepage zur Verfügung stehen. Hierbei werden sowohl für Zeitschriften, Datenbanken und die Dokumente der sog. ETH E-Collection⁶ eigene Listen generiert.⁷

2 Die Situation vor Ort

Die Verwaltung der Online-Zeitschriften wird mit der stetig steigenden Anzahl immer aufwändiger und die Komplexität der Probleme nimmt ebenfalls kontinuierlich zu. Damit steigt natürlich auch der Bedarf an entsprechenden Fachpersonen, die sich schwerpunktmäßig mit den elektronischen Ressourcen befassen und auch das notwendige Fachwissen vorweisen können. An der ETH-

1 ETH Zürich ist die Abkürzung für Eidgenössische Technische Hochschule Zürich, die größere von zwei Technischen Universitäten in der Schweiz.

2 Bei dieser Zahl handelt es sich schwerpunktmäßig um sog. Kaufzeitschriften. (Stand: Mai 2004).

3 Stand: April 2004

4 <http://opac.nebis.ch/ALEPH>

5 Katalogisiert wird von der jeweiligen Medienbearbeitungsstelle

6 In der E-Collection der ETH Zürich sind soweit möglich und sinnvoll alle elektronisch vorhandenen Dokumente der Hochschule im Volltext vorhanden. Hierbei handelt es sich um Dissertationen, Habilitationsschriften, Institutsberichte etc.

7 Vgl. unter „Bibliothek online“ bei: <http://www.ethbib.ethz.ch/>

Bibliothek ist diese Entwicklung sehr eindrücklich, hat sich doch die Zahl von anfänglich einer einzigen Mitarbeiterin auf gegenwärtig sechs Personen ausgeweitet. Diese bilden die Gruppe E-Journals/E-Ressourcen und beschäftigen sich mit Zulassungsbedingungen, Preisabklärungen, Lizenzverträgen, Benutzeranfragen usw. Darüber hinaus prüfen sie geänderte oder nicht mehr zugängliche Links, bereiten die Katalogisierung von Titeln vor, erstellen sog. Readmes⁸ und pflegen die Schlussablage. Die jeweiligen Personen arbeiten einen kleineren oder größeren Teil ihrer Arbeitszeit für den genannten Bereich und kommen aus unterschiedlichen Abteilungen innerhalb der Bibliothek. Selbstverständlich machen nicht alle alles, sondern die Aufgaben sind definiert und verteilt. Allerdings vertreten sich die Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter gegenseitig bei Abwesenheiten, so dass zumindest allgemeinere Kenntnisse bei allen vorhanden sind. Die Gruppe ist erreichbar unter einer eigenen E-Mail-Adresse⁹, die auf der Homepage als Kontaktstelle präsentiert wird und die den externen Kontaktstellen (Lieferanten, Verlage) als Zugang zur Verfügung steht. Durch die Aufgabendefinition innerhalb der Gruppe sind die Routineabläufe geregelt und somit den Bibliotheksinteressen möglichst weitgehend angepasst.¹⁰

Als weiterer wichtiger Bereich für die Abwicklung des Geschäftes mit den elektronischen Zeitschriften ist das Konsortium der Schweizer Hochschulbibliotheken¹¹ zu nennen, das sich ebenfalls in den Räumen der ETH-Bibliothek befindet und für die Gruppe E-Journal/E-Ressourcen mehr oder weniger die Rolle einer Zeitschriftenagentur übernimmt.

Der Informationsbereich der ETH-Bibliothek (das sog. InfoCenter) bildet die Schnittstelle zu den Benutzerinnen/Benutzern und wird naturgemäß mit den unterschiedlichsten Fragen und Problemen zu elektronischen Dokumenten konfrontiert. Deren Feedback bildet für die Gruppe E-Journals/E-Ressourcen eine wichtige Quelle für Qualitätskontrolle und Optimierung des Angebotes.

3 Benutzerfragen und -probleme

Die internen Betriebsabläufe sind somit geordnet und erlauben eine zügige Erledigung aller anfallenden Aufgaben. Weniger sinnvoll ist die skizzierte Auf-

8 Jede Zeitschrift bzw. Datenbank erhält ein sog. Readme, in dem die jeweiligen Nutzungsbestimmungen definiert sind.

9 ejournal@library.ethz.ch

10 Hierbei kümmern sich zwei Personen um Lizenzierungsfragen (aufgeteilt nach Verlagen), je eine Person ist für Datenbanken, Anschaffungsvorschläge, allgemeine und spezielle Fragen und für die interne Schlusskontrolle- und -ablage zuständig.

11 <http://lib.consortium.ch/>

gabenteilung allerdings aus Kundensicht, da diese primär an einer möglichst raschen Erledigung von Rückfragen seitens der Bibliothek interessiert ist. Grundsätzlich sollte deshalb eine Nachfrage am selben Tag, spätestens jedoch am nächsten Arbeitstag beantwortet werden. Neben den Anfragen, die mittels aller möglichen Kontaktadressen via E-Mail übermittelt werden, oder die auf mündlichem oder telefonischem Wege in die Bibliothek kommen, sind auch Zeitschriftenagenturen und sonstige Lieferanten eine stete Quelle von Anfragen, die es zeitnah zu bearbeiten gilt (s. Abbildung 1).

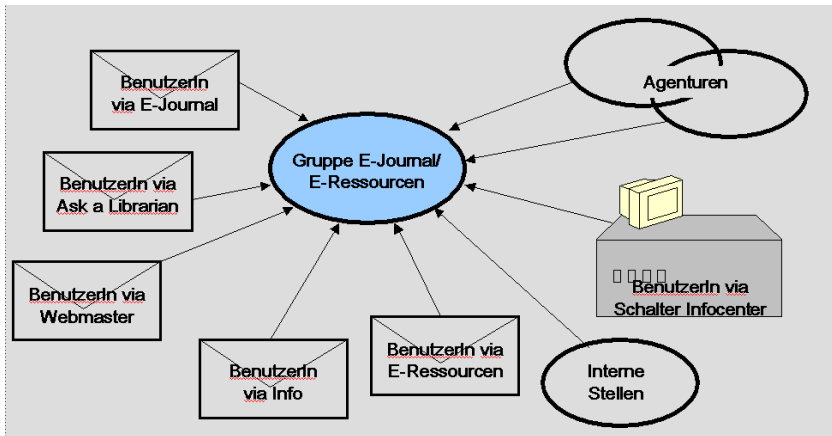


Abbildung 1 : Schematische Darstellung möglicher Meldungen bezüglich E-Ressourcen

Somit ist es wenig verwunderlich, dass es im Laufe der Zeit für die Mitglieder der Gruppe E-Journals/E-Ressourcen immer schwieriger wurde, den Überblick zu behalten. Darüber hinaus war es für alle anderen involvierten Stellen an der Bibliothek nahezu unmöglich festzustellen, ob ein Problem bereits bekannt war oder nicht, ob irgendwelche Maßnahmen eingeleitet worden waren usw. Daher war es wenig überraschend, dass alle Beteiligten ein Instrument zur Verwaltung von Anfragen als sehr dringlich erachteten.

4 Vom Problem zur Lösung

Durch das Interesse eines Diplomstudenten der Hochschule für Technik und Wirtschaft Chur (HTW Chur)¹² ergab sich im Frühjahr 2003 die Möglichkeit, die entsprechenden Fragen nach einer sinnvollen und technisch adäquaten Bearbeitung von Benutzeranfragen im Rahmen einer Diplomarbeit diskutieren zu lassen.

Konkret befasste sich die Arbeit mit Konzeption und Aufbau eines Testsystems zum Fehlermanagement von elektronischen Ressourcen¹³ und basierte dabei auf einer ursprünglich durch die ETH-Bibliothek definierten Projektvorstellung; als Softwarewerkzeug sollte sich die Anwendung auf eine Filemaker-Datenbank abstützen. Ziel war dabei, die Datenbank als zentrales „Incident and Problem Management Tool“ zu entwickeln, wie es im Servicemanagement für IT-Anwendungen heute üblich ist.

Bereits im September 2003 konnte der Prototyp dieser Datenbank in Betrieb genommen und von den Anwendern ausgiebig getestet werden. Im weiteren Verlauf des Jahres wurde dieser Prototyp auf der Basis einer Reihe von Verbesserungsvorschlägen aus der Gruppe heraus optimiert und weitere Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter erhielten einen Lesezugriff.

5 Das System im Routinebetrieb

Seit Anfang des laufenden Jahres arbeitet die Gruppe E-Journals/E-Ressourcen nun direkt mit diesem Programm, das auf einem zentralen Server der ETH-Bibliothek installiert ist. Nach dem durch Passwort geschützten Einstieg in das System öffnet sich ein zentrales Fenster, das die jeweiligen Vorfälle (also Meldungen) anzeigt. Hierbei kommt der jeweils letzte Vorfall (also die aktuellsten Daten) an erster Stelle. Von diesem Punkt aus werden die neuen Fälle erfasst, bereits bestehende recherchiert und gegebenenfalls weiterbearbeitet: s. Abbildung 2.

12 <http://www.iudchur.net/index.php>

13 vgl. Gränicher, Martin;
<http://e-collection.ethbib.ethz.ch/cgi-bin/show.pl?type=dipl&nr=128>; Anhang 1

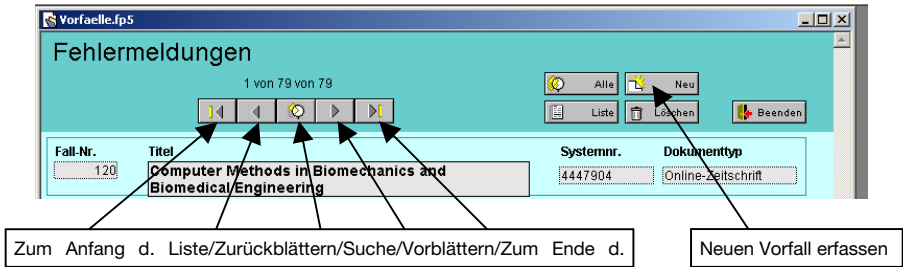


Abbildung 2: Ansicht nach Programmeinstieg

Soll ein neuer Vorfall eingetragen werden, öffnet sich ein entsprechendes Fenster mit leeren Feldern (s. Abbildung 3).

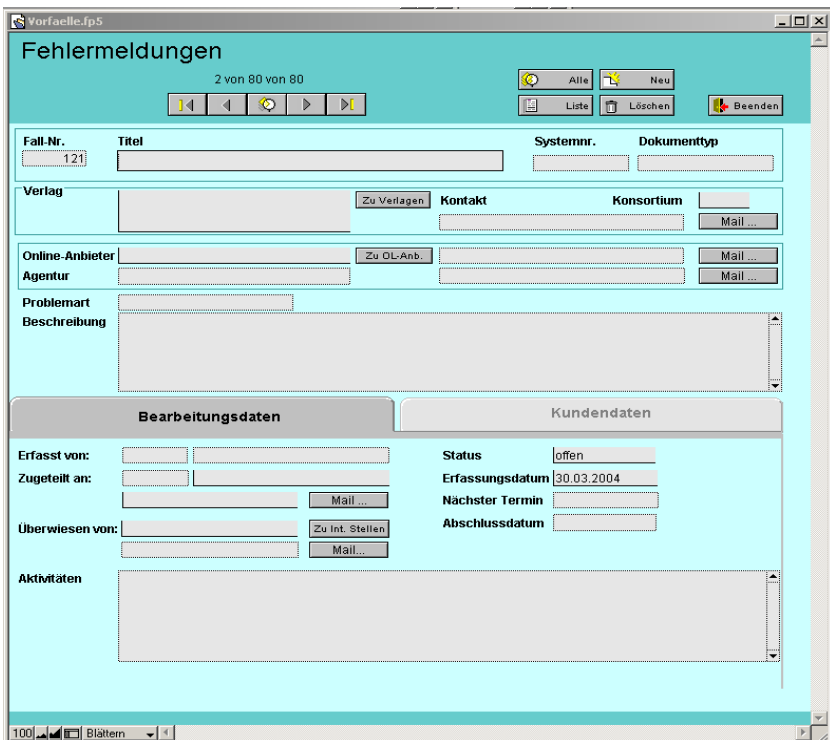


Abbildung 3: Eingabemaske für eine neuen Meldung

Um die Einträge möglichst zeitsparend erledigen zu können, sind entsprechende Listen hinterlegt, die durch Mausklick aktiviert werden können (etwa: Verlage). Mit dem Drücken der Taste „Zu den Verlagen“ gelangt man auf die Liste aller bereits erfassten Verlage, die dann in den jeweiligen Vorfall übernommen werden können. Eine Neuerfassung ist ebenfalls problemlos möglich (s. Abbildung 4).

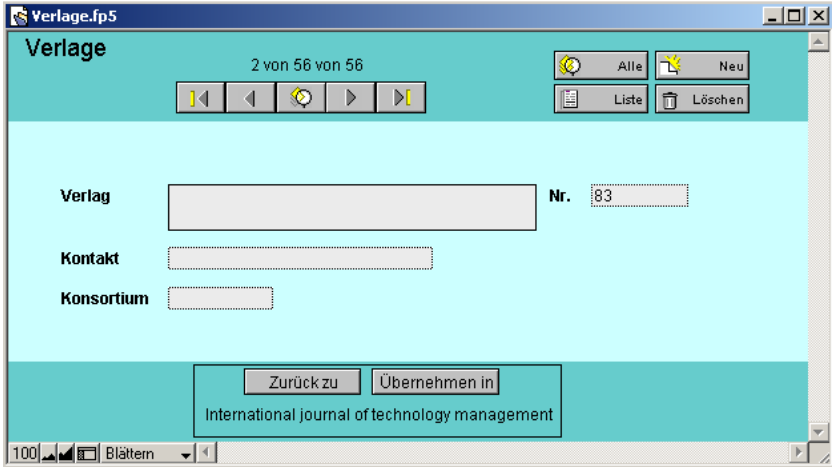


Abbildung 4: Maske zur Erfassung eines neuen Verlages

Andere Felder sind mit festen Listen hinterlegt. Hierzu gehören etwa die Rubrik „Problemart“ (immer wieder anfallende Probleme¹⁴), der „Dokumenttyp“, die Namensabkürzungen der Bearbeiter in den Feldern „Erfasst von“ bzw. „Zugeteilt an“ in den Bearbeitungsdaten.

Wird ein Vorfall neu erfasst, erhält er automatisch den Status „in Bearbeitung“, setzt der/die MitarbeiterIn ein Abschlussdatum ist der Fall „abgeschlossen“.

Von besonderer Wichtigkeit ist die Erfassung der Kundendaten. Alle „Beschwerdeführer“ werden mit Namen und Email-Adresse erfasst und können zukünftig über den Knopf „mail ...“ sehr einfach benachrichtigt werden. Beim Drücken dieses Knopfes wird in Outlook eine neue Nachricht

14 Bisher sind folgende Arten von Problemen definiert: Verlag, Zugriffsproblem „technisch“, Anschaffungsvorschlag, Bedienung und Sonstige.

eröffnet, die Adresse des Empfängers eingesetzt und in das Feld „Betreff“ der entsprechende Zeitschriftentitel automatisch eingefügt. Beim Erstellen der Nachrichten kann auf sechs standardisierte Textbausteine zurückgegriffen werden.

Somit wird deutlich, dass diese Datenbank grundsätzlich sehr einfach und rationell zu bedienen ist. Trotzdem bleibt die Bedienung und Pflege ein Mehraufwand, der allerdings durch die erreichten Vorteile eindeutig wettgemacht wird.

Zum einen können nun alle betroffenen Personen die Vorfälle abfragen und so sofort feststellen, ob ein bestimmter Titel schon aufgenommen ist und was hierzu bereits unternommen wurde. Dies nützt einmal der Gruppe bei Abwesenheit der zuständigen Mitarbeiterin/des zuständigen Mitarbeiters, andererseits aber auch den Kolleginnen und Kollegen aus dem InfoCenter (naturgemäß nur denjenigen, die über das Web Lesezugriff haben), wenn sie sich über Fälle, die am Schalter gemeldet werden oder wurden, informieren möchten.

Auch kann jede erfassende Person ihre eigenen Fälle (etwa alle in „in Bearbeitung“ befindlichen) recherchieren, da sich die Suche in den Vorfällen beliebig gestalten lässt. So lassen sich beispielsweise Termine setzen, die dann als „fällig“ markiert sind usw. (s. Abbildung 5).

Tick...	Titel	Verlag	Systemnr	MAKuerzel	Status	TerminStatus	DatumErfas...	DatumAbschl...
106	Archiv für Hydrobiologie	E. Schweizerbart	6203	MVV	abgeschlossen		02.03.2004	18.03.2004
107	Global nest	Global network of	411 0590	SB	in Bearbeitung		02.03.2004	
108	Earth and planetary Science Letters	North Holland		SB	in Bearbeitung		02.03.2004	
109	Journal of Materials Research	MRS	36584	MVV	abgeschlossen		02.03.2004	02.03.2004
111	Acta medica austriaca	Blackwell Publishers	4354614	MVV	in Bearbeitung		03.03.2004	
112	Wiley Zeitschriften	Wiley		AM	abgeschlossen		05.03.2004	05.03.2004
113	American journal of physiology	American Physiological	42057	SB	abgeschlossen		08.03.2004	09.03.2004
114	EMBO Journal / Reports	Nature Publ. Group		MVV	abgeschlossen		09.03.2004	12.03.2004
115	Scanning	FAMS	4278	SB	abgeschlossen		09.03.2004	07.04.2004
116	Information - Wissenschaft & Praxis	Dinges & Frick	1862800		offen		15.03.2004	
117	Canadian Journal of Earth Sciences	NRC - National Research	35471	MVV	abgeschlossen		16.03.2004	18.03.2004
118	Environmental Technology	Selper	535358	MVV	in Bearbeitung		18.03.2004	
119	Comparative biochemistry and	Elsevier		SB	in Bearbeitung		18.03.2004	
120	Computer Methods in Biomechanics	Taylor & Francis	4447904	JB	in Bearbeitung		25.03.2004	
122	Nature journals (alle)	Nature Publ. Group		MVV	abgeschlossen		31.03.2004	01.04.2004
123	Risk analysis	Blackwell Publishers	18088	SB	abgeschlossen		02.04.2004	07.04.2004
124	European Journal of Mineralogy	E. Schweizerbart	500953	MVV	in Bearbeitung	fällig	07.04.2004	
125	Forschung	Wiley	5736	MVV	in Bearbeitung		08.04.2004	
126	Journal of Computational Biology	Many Ann Liebert	1430109	MVV	in Bearbeitung		08.04.2004	
127	International journal of technology	Inderscience	35694	JB	in Bearbeitung		20.04.2004	

Abbildung 5: Auszug aus der Filemaker-Datenbank

Hierzu ergänzend bietet die Datenbank die Möglichkeit, mit Hilfe von Scripts Auswertungen abzurufen. Programmiert wurden beispielsweise folgende Möglichkeiten:

- Vorfaele_1_Monat Listet die Fehlermeldungen eines beliebigen Monats nach Verlagen geordnet auf
- Vorfaele_1_Jahr Listet die Fehlermeldungen eines Jahres (abgeschlossen oder offen) nach Verlagen geordnet auf; einschließlich Anfangs- und Abschlussdatum sowie Bearbeitungsdauer
- Vorfaele_1_Jahr_ProbArten Listet die Fehlermeldungen eines Jahres (abgeschlossen oder offen) nach Problemarten geordnet auf; einschließlich Bearbeitungsdauer

Dies ergibt etwa für die Auswertung der Anschaffungsvorschläge zu elektronischen Zeitschriften für das Jahr 2003 (also ab dem Monat September, da vorher noch nicht im System Filemaker erfasst wurde) folgendes Bild (s. Abbildung 6).

Problemart		Anschaffungsvorschlag			
Titel	Verlag	Erfasst (Datum)	Abgeschl. (Datum)	Bearbeitungsdauer (Tage)	
Nature Reviews Microbiology	Nature Publ. Group	28.10.2003	09.12.2003	43	
Journal of Cosmology and	IOP	16.12.2003	18.12.2003	3	
Landslides	Springer	19.12.2003	26.02.2004	70	
Total Vorfälle		3	Durchschnittl. Bearbeitungsdauer		38,6

Abbildung 6: Auswertung der Anschaffungsvorschläge von September bis Dezember 2003

6 Zusammenfassung

Die Gruppe E-Journal/E-Ressourcen hat mit dieser Datenbank ein äusserst handliches, flexibles Werkzeug zur Verfügung, mit dem die Erfassung von Problemfällen und Benutzeranfragen einschließlich der entsprechenden Kundendaten zu jedem Vorfall möglich ist.

Dies ermöglicht den betroffenen Mitarbeiterinnen/Mitarbeitern eine Übersicht über alle Vorfälle, die Verwaltung der „eigenen“ Vorfälle, eine sinnvolle Vertretung von abwesenden Kolleginnen/Kollegen sowie ein einfaches Verfahren zur Benachrichtigung aller involvierten Personen.

Weitere Stellen der Bibliothek, wie etwa das InfoCenter haben einfachen Zugriff und Überblick auf die bereits gemeldeten Vorfälle und die zu jedem Vorfall unternommenen Schritte.

Im Bedarfsfall lassen sich Statistiken generieren, mit deren Hilfe eine inhaltliche Bewertung dieser Vorfälle nach definierten Kriterien möglich ist.

