

Zwei Jahre *Heidelberger Electronic Document Delivery (HEDD)* in Mannheim:

Entwicklung und Veränderung der Inanspruchnahme von Dokumentlieferdiensten in der Medizinisch-Wissenschaftlichen Bibliothek der Fakultät für Klinische Medizin Mannheim der Universität Heidelberg in der Zeit von September 1998 bis September 2000

Dorothee Boeckh

Im September 1998 wurde in Mannheim der zweite Lieferstandort für das HEDD in Betrieb genommen (*BIBLIOTHEKSDIENST 33.1999, S. 449–454*). Erster Lieferstandort war die Universitätsbibliothek Heidelberg. Weitere Lieferstandorte sind denkbar.

Der virtuelle Zeitschriftenpool Mannheim/Heidelberg erlaubt seitdem die elektronische Bestellung und Lieferung von Zeitschriftenaufsätzen aus der Universitätsbibliothek Heidelberg (medizinisch-naturwissenschaftliche Titel) und der Medizinisch-Wissenschaftlichen Bibliothek des Klinikums Mannheim via Internet. Diese Dienstleistung steht allen wissenschaftlichen Mitarbeitern der Universität Heidelberg, des Klinikums Heidelberg und des Klinikums Mannheim (noch) kostenlos zur Verfügung.

Zugriff und Lieferung erfolgen zwar elektronisch, also hochmodern, aber natürlich beschränkt sich der Zugriff hier auf das „traditionelle“ Zeitschriftenangebot – nämlich gebundene Bände bzw. Hefte des laufenden Jahrgangs.

Dienstleistungs-Angebote im Bereich Document delivery

Gleichzeitig mit der Einführung des HEDD am Standort Mannheim offerieren wir unseren Nutzern eine „Full-Text-Journal-Liste“ mit Zugängen zu allen – damals noch kostenfreien – *Online-Journals*, derer wir habhaft werden können. Ende 1998 umfasst diese Liste ca. 400 Titel, Ende 2000 sind es 1.005 Titel, davon inzwischen die allermeisten mit kostenpflichtigen Zugängen.

Weiterhin können unsere Nutzer natürlich traditionell per *Fernleihe* bestellen, unter bestimmten Bedingungen am kostenlosen „*Internen Leihverkehr der Medizinbibliotheken*“ (ILV) teilnehmen, und wir bieten immer wieder *SUBITO* an. [SUBITO wird teilweise über die Bibliothek in Anspruch genommen; diese Zahlen finden Sie in der nachfolgenden Auswertung. Wie hoch die selbstständige Inanspruchnahme ist, entzieht sich unserer Kenntnis.]

Um die Verwirrung ob der vielen verschiedenen Bestellmöglichkeiten zu minimieren, fassen wir 1999 alle Bestellmöglichkeiten unter dem Begriff „Schnell-Lieferdienst“ zusammen, sodass Nutzer, die sich nicht mit den diversen Möglichkeiten auseinandersetzen wollen, ihre Bestellung „blind“ abgeben können, und zwar sowohl telefonisch als auch schriftlich, als auch per Mail oder Anrufbeantworter. Sie müssen dann nur bereit sein, den von uns gewählten schnellsten Weg auch zu bezahlen. Wer weiterhin die Kontrolle behalten möchte, kann dies natürlich nach wie vor tun und genau den Bestellweg wählen, den er möchte bzw. für den er zugelassen ist.

Inanspruchnahme der Angebote

Zusammenfassend lässt sich die Aussage treffen, dass alle angebotenen Dokumentlieferdienste gut angenommen werden und – mit Ausnahme der Fernleihe – stetig steigende Inanspruchnahmezahlen haben. Kleine „Hänger“ sind jeweils in den Schulsommerferien, die ja auch in die Semesterferien fallen, festzustellen.

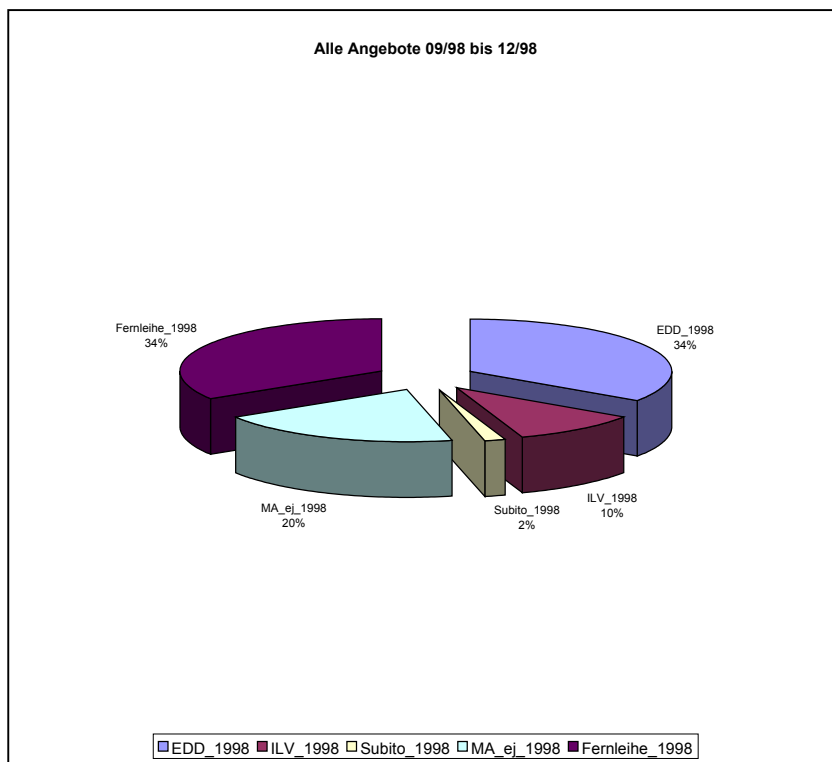
Interessant ist auch, dass das Verhältnis der über die Bibliothek in Anspruch genommenen Dokumentlieferdienste ohne Fernleihe (HEDD, ILV, SUBITO) untereinander weitgehend gleich bleibt, während der Anteil dieser Lieferdienste am Gesamtvolumen in Anspruch genommener Dienstleistungen trotz wachsender Inanspruchnahme immer kleiner wird im Vergleich zur „Selbstversorgung“ mittels der Online-Zugänge zu Volltexten, die ihrerseits stetig wächst.

Das klingt in Worten ausgedrückt ziemlich verwirrend, die Zahlen sprechen eine deutlichere Sprache:

Ab dem HEDD-Start im September 1998 fallen insgesamt 2.615 Bestellwünsche auf Dokumentlieferungen für den Zeitraum September bis Dezember an. Dabei zieht der neue Dienst mit 1.125 Bestellungen sofort gleich mit der Fernleihe.

Das kostenpflichtige SUBITO startet ganz langsam mit zögerlichen 58 Bestellungen, während der ILV mit 331 Bestellungen für diesen Zeitraum im üblichen Rahmen bleibt. [Diese ILV-Bestellungen beruhen auf ausgeglichenen gegenseitigen Lieferungen der teilnehmenden Bibliotheken und können daher nicht einseitig gesteigert werden, d. h. wir weichen ggf. auch bei ILV-Bestellmöglichkeit auf andere Wege aus, um unser Passiv-Konto nicht zu sehr zu belasten].

Das Angebot der Full-Text-Journal-Liste wird mit 640 Zugriffen immerhin schon deutlich wahr- und angenommen.

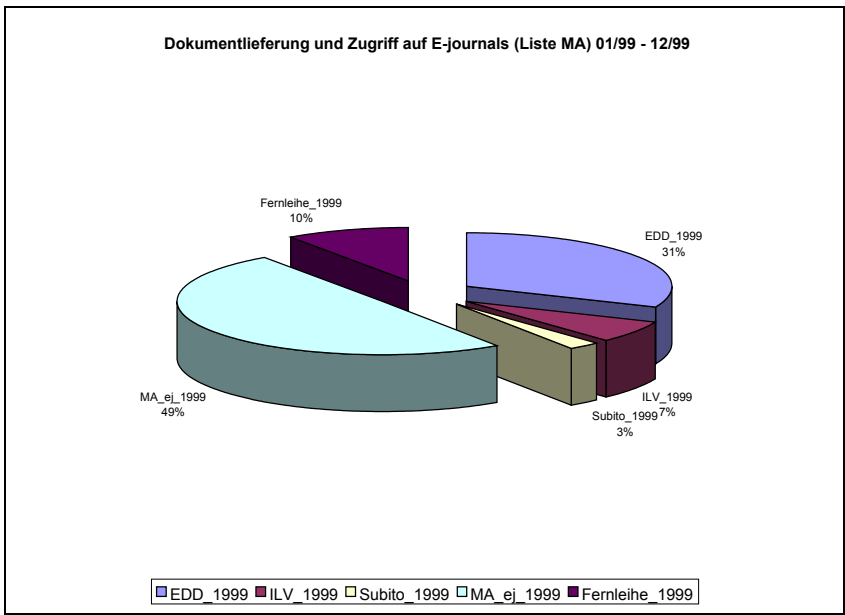


Die Entwicklung schreitet im Jahre 1999 stetig voran und weist eine Steigerung aller Dokumentlieferdienste, vor allem aber eine deutliche Steigerung der „Selbstversorgung“ auf. Lediglich die Fernleihe – wohl auch aufgrund der Kostensteigerung auf DM 3,- pro Bestellung, die sie sehr in die Nähe der SUBITO-Kosten rückt, fällt zurück:

HEDD wird 6.392-mal angefordert, ILV 1.364-mal, Subito immerhin 514-mal und die Fernleihe noch 1.981-mal. Dennoch machen alle Bestellungen auf Dokumentlieferungen zusammen für 1999 nur noch 51% des Gesamtbedarfes aus: die Nutzer begeistern sich für die direkten Online-Zugänge zum Volltext und greifen insgesamt 10.127-mal auf die Full-Text-Journals-Liste zu.

Natürlich kennen wir hier die Summe der erfolgreichen Erledigungen nicht, und es ist auch klar, dass dieses Angebot Bedürfnisse weckt bzw. u. U. dazu führt, dass viel mehr Literatur abgerufen als tatsächlich benötigt wird. Tat-

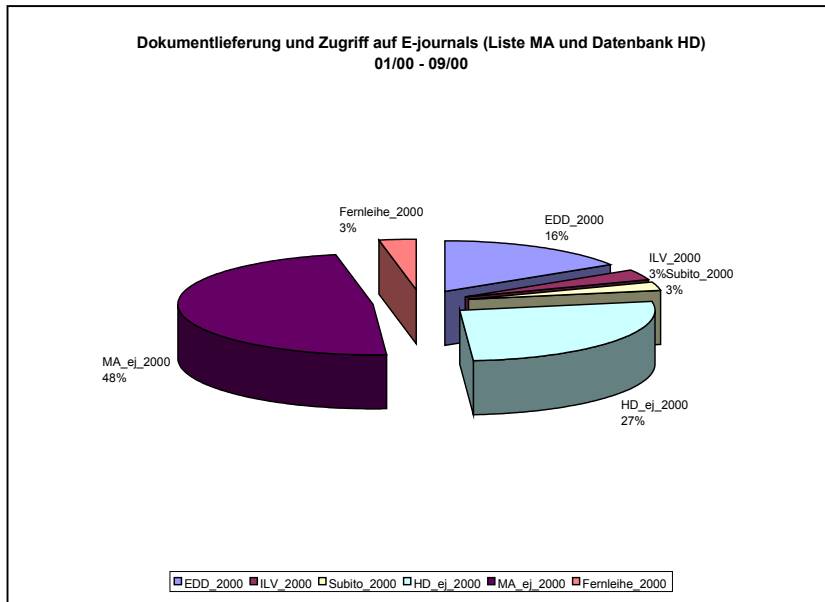
sache ist aber, dass die Selbstversorgung mittels Online-Zugang zum Volltext die Alternative ist, auf die mündige Nutzer schon lange gewartet haben. Die Bibliothek wird zunehmend auch als Hotline bei technischen Schwierigkeiten in Anspruch genommen.



Der Trend setzt sich für 2000 fort. Betrachtet man die Monate Januar bis September, so findet – außer im Fernleihbereich – weiter eine Steigerung bei allen „traditionellen“ Dokumentlieferangeboten (HEDD, ILV, SUBITO) statt.

Die Zugänge zu den Volltexten werden durch den Aufbau der Heidelberger E-Journal-Datenbank - die als Campus-Datenbank auch die Mannheimer Lizenzen verzeichnet - entscheidend verbessert, sodass der Mannheimer Nutzer sich jeweils entscheiden kann, ob er die Mannheimer Liste, die nach wie vor ausschließlich Titel in der Medizin und Grenzgebieten nachweist, aber auch so genannte (i.d.R. zeitlich befristete) Schnupperangebote enthält, benutzen möchte oder sich über die Heidelberger Datenbank mit dem ständig wachsenden Angebot aller Fachgebiete der Universität zum Volltext „durchklickt“.

Für die ersten neun Monate des Jahres 2000 ergibt sich für den Bereich der Dokumentlieferung folgendes Bild aus Mannheimer Sicht:



Fazit

Die Beschaffung in der Bibliothek nicht vorhandener Literatur zerfällt in zwei große Zweige, nämlich die von der Bibliothek professionell zu erledigenden Bestellungen und die vom Nutzer in Eigenregie zu erledigenden Literaturwünsche.

Für den Berichtszeitraum September 1998 bis September 2000 heißt dies für unsere Bibliothek konkret: es wurden insgesamt 21.064 Wünsche auf Dokumentlieferung bearbeitet (davon HEDD 12.840, Fernleihe 4.119, ILV 2.814, SUBITO 1.491). Gleichzeitig wurde 26.739-mal auf die Mannheimer Full-Text-Journal-Liste zugegriffen und (seit der Einführung im Frühjahr 2000) 8.827-mal von Mannheim aus auf die Heidelberger E-Journal-Datenbank.

Glaubten wir 1998, mit HEDD den ultimativen Dienst einzuführen, so gab und gibt uns die Entwicklung der Inanspruchnahme zwar Recht. Ohne HEDD wäre das Dienstleistungsangebot der Bibliothek statistisch kaum noch erfassbar, also ist dieser Dienst wichtig und unverzichtbar. Der wahre „Knüller“ aber sind die E-Journals. Mit diesem Angebot haben die Verlage die Revolution im Nutzerverhalten – und im Angebotsverhalten der Bibliotheken ausgelöst:

Von 100% Dokumentlieferung ausschließlich über die Bibliothek zu Beginn des Jahres 1998 über 80% Bibliothekslieferung am Ende von 1998 und 51% im Jahre 1999 ist der Anteil der professionellen Versorgung 2000 auf 25% aller Angebote gesunken, während die Nutzer sich mithilfe der Online-Zugänge zu Volltexten zu 75% selbst versorgen.

Gleichzeitig sind jedoch die Inanspruchnahmezahlen der professionellen Versorgung gestiegen: wurden im gesamten Jahr 1998 4.817 Bestellungen bearbeitet - davon 3.303 in der Fernleihe, waren es 1999 schon 10.251 und 2000 werden es nach der Hochrechnung ca. 11.200 sein. Wohlgemerkt: *Zusätzlich* zu den knapp 25.000 Aufrufen der beiden E-Journals-Datenbanken allein bis September 2000!

Was schließen wir daraus?

Die Nutzerbedürfnisse explodieren. Alle Angebote, die da sind, werden gerne und ausgiebig in Anspruch genommen. Der „fortgeschrittene Nutzer“, d. h. der EDV-geübte, versorgt sich am liebsten selbst, greift aber bei Bedarf auf das Dienstleistungsangebot der Bibliothek zu.

Bibliothekspolitisch wichtig ist es sicherlich, einerseits die Selbstständigkeit der Nutzer zu fördern, da alles, was technisch machbar ist, unser aller Zukunft und daher vom Nutzer gewünscht ist. Dies geschieht z. B. mit dem Aufbau elektronischer Angebote.

Andererseits muss die Bibliothek auch dann bzw. gerade dann als Dienstleister wahrgenommen werden, wenn die Nutzer sich selbstständig machen: denn das können sie nur, wenn die Bibliothek ihnen die Wege dazu weist und ebnet. Auf dem Sektor Öffentlichkeitsarbeit haben wir sicher noch viel zu lernen: Tue Gutes und sprich davon [oder: Sorge zumindest dafür, dass der Unterhaltsträger davon erfährt].

Ausblick

Die Mannheimer Full-Text-Journal-Liste wird demnächst mit der Heidelberger E-Journal-Datenbank fusionieren und damit allen Zugriffs-Berechtigten den Komplettservice auf einen Blick bieten.

HEDD wird 2001 auf die geisteswissenschaftlichen Fächer ausgeweitet werden, womit sich das Heidelberger Bibliothekssystem bzw. die Heidelberger Universitätsangehörigen der optimalen Literaturversorgung auf dem Campus einen deutlichen Schritt nähern werden.

INTAS: Medizinische Literatur für Osteuropa und Zentralasien

Jörg Nitzsche, Albert Sawatzky

Die *Deutsche Zentralbibliothek für Medizin* in Köln (ZBMed) hat in der Zeit vom April 1999 bis zum Juni 2000 im Rahmen eines INTAS-Projektes zusammen mit der *Technischen Informationsbibliothek Hannover* (TIB) medizinische und wissenschaftliche Bibliotheken in den osteuropäischen und zentralasiatischen Nachfolgestaaten der Sowjetunion mit bibliographischen Hilfsmitteln sowie Volltexten medizinischer und wissenschaftlicher Literatur in elektronischer und gedruckter Form unterstützt.

INTAS ist die Abkürzung für „INTERNATIONAL ASSOCIATION for the promotion of cooperation with scientists from the New Independent States of the former Soviet Union“, eine 1993 in Belgien gegründete Non-Profit-Organisation. Seit 1997 fördert und finanziert INTAS das Projekt „Document supply to scientific libraries in the New Independent States“ aus Mitteln der Europäischen Gemeinschaft und der mit ihr assoziierten Staaten (Norwegen und Schweiz). Das Ziel ist die Verbesserung der Literaturversorgung der Wissenschaftler in Osteuropa und Zentralasien durch kostenlose Dokumentlieferung aus westeuropäischen Bibliotheken.

In der ersten Projektphase INTAS I von August 1997 bis Juli 1998 wurden von INTAS mit der „Russian Foundation for Basic Research“, der „Nationalbibliothek der Ukraine“, der „Wissenschaftlich-Technischen Bibliothek der Ukraine“ und der „Bibliothek der Akademie der Wissenschaften Weißrusslands“ Verträge abgeschlossen und die Summe von 300.000 ECU zur Verfügung gestellt: Davon waren 225.000 ECU für die Dokumentlieferung zu verwenden, 50.000 ECU für Informationsmaterial, 20.000 ECU für Hardware in den Empfängerbibliotheken und 5.000 ECU für Übersetzungen. Die fünf beteiligten Dokumentlieferbibliotheken, das British Library Document Supply Center (BLDSC), das Institut de l'Information Scientifique et Technique (INIST), PICA und die Königliche Bibliothek Den Haag, die Technische Informationsbibliothek Hannover (TIB) und die Deutsche Zentralbibliothek für Medizin Köln (ZBMed) bekamen für die Dokumentlieferung je 45.000 ECU zur Verfügung gestellt, pro geliefertem Artikel wurden 12 ECU erstattet. Die ZBMed belieferte Bibliotheken in Russland (7 von 11 in Moskau), Weißrussland und Ukraine mit über 2.500 Aufsatzkopien.

Aufgrund des Erfolges von INTAS I wurde im Jahr 1998 INTAS II auf die Länder Armenien, Aserbaidschan, Georgien, Kasachstan, Kirgistan, Moldavien, Tadschikistan, Turkmenistan und Usbekistan erweitert und eine Länderzuord-

nung vorgenommen: Die British Library belieferte Russland ohne Moskau, INIST belieferte Moskau, PICA und die Königliche Bibliothek Den Haag belieferten Armenien, Georgien und Weißrussland, die TIB Hannover und die ZBMed Köln waren gemeinsam zuständig für Kasachstan, Kirgistan, Moldavien, die Ukraine und Usbekistan. In INTAS II wurden jeder Lieferbibliothek 100.000 ECU für die Dokumentlieferung zugewiesen, 10% durften für Reisen, Verwaltung und EDV ausgegeben werden. Im Unterschied zu INTAS I mussten die Lieferbibliotheken selbst Verträge mit den Partnerbibliotheken abschließen - entweder Einzelverträge mit mehreren Bibliotheken in einem Land oder einen Vertrag mit nur einer Bibliothek pro Land, die dann die Bestell- und Liefervorgänge landesweit koordiniert. Da die Funktion als Dokumentlieferbibliothek innerhalb eines internationalen Projektes in diesen Ländern eine starke bibliothekspolitische Machtposition mit sich bringt, entschlossen sich ZBMed Köln und TIB Hannover, mehrere Kooperationsverträge mit Bibliotheken aus Kasachstan, Kirgistan, Moldavien, Ukraine und Usbekistan abzuschließen. Die Verträge hatten für die Partnerbibliotheken eine Laufzeit von jeweils 12 Monaten in einem Zeitraum vom April 1999 bis zum Juni 2000.

Hinsichtlich der Bestellaktivität und der Dokumentenlieferung ließ sich von Anfang an ein sehr starkes Gefälle zwischen den Partnerländern feststellen: Die Ukraine, die schon in INTAS I ein sehr hohes Bestellaufkommen aufweisen konnte, hat in INTAS II nochmals zugelegt und ihr Bestellkontingent bereits nach kurzer Zeit erreicht beziehungsweise insgesamt deutlich überschritten. Dagegen ist in den zentralasiatischen Staaten die Bestellaktivität nur sehr schleppend angelaufen, was im Wesentlichen auf die fehlende Informationsinfrastruktur in den dortigen Partnerbibliotheken zurückzuführen war. Die Deutsche Zentralbibliothek für Medizin hat deswegen zusammen mit der TIB Hannover auf Einladung der Wissenschaftlich-Technischen Bibliothek und der Bibliothek der Akademie der Wissenschaften, beide in Almaty, Kasachstan, im Mai 1999 eine Bibliotheksreise nach Kasachstan und Kirgistan durchgeführt. Im September 1999 richteten die TIB Hannover und die ZBMed zusammen mit dem DIMDI ein Seminar für zehn Bibliothekare aus den INTAS-Partnerländern in Deutschland aus: Themen waren unter anderem die Demonstration der elektronischen Dokumentlieferung und Hilfen zur Weiterverarbeitung sowie die Vermittlung bibliographischer Kenntnisse. Aufgrund der Intensivierung der auf diese Weise geknüpften persönlichen Kontakte und der gewonnenen Erkenntnisse über die Bibliothekssituation in Zentralasien war es möglich, die Rahmenbedingungen für die Dokumentlieferung entscheidend zu verbessern: Bibliotheken wurden nach Ermittlung ihrer Bedürfnisse mit bibliographischen Hilfsmitteln versorgt (unter anderem Zeitschriftenverzeichnisse und Current Contents Life Sciences-Abonnements) und generell in Fragen der Erwerbung von CD-ROM-Produkten beziehungsweise des Zugangs zu Internet-Daten-

banken beraten. Die Bestellungen gerade aus den zentralasiatischen Staaten nahmen daraufhin in sehr starkem Maße zu.

Insgesamt lieferte die ZBMed im Rahmen von INTAS II knapp 7.000 Aufsatzkopien nach Osteuropa und Zentralasien. Damit konnte den Wissenschaftlern in den Ländern Osteuropas und Zentralasiens in großem Umfang geholfen werden. Die Literaturversorgung ist dort generell sehr schlecht und verhindert die wissenschaftliche Forschung, soweit sie auf Literatur angewiesen ist. Wissenschaftler und Bibliothekare zählen in diesen Ländern zu den Niedriglohnberufen. Nahezu alle Bibliotheken haben in den letzten Jahren weitgehend sämtliche Zeitschriftenabonnements gekündigt, darunter auch die russischen und landessprachlichen; das gilt ebenso für die früher sehr gut ausgestatteten Bibliotheken der „Akademie der Wissenschaften“. Die Wissenschaftler haben im Laufe des Projektes immer wieder zum Ausdruck gebracht, wie wertvoll die Dokumentlieferung aktueller wissenschaftlicher Artikel für ihre Arbeit ist.

Neben der Dokumentlieferung nahm die Deutsche Zentralbibliothek für Medizin auch eine beratende Funktion in bibliothekarischen und informationstechnischen (Bestandsaufbau, Klassifizierung und Systematisierung, Datenbankrecherchen, CD-ROM und/oder Internet, Organisation) sowie medizinischen und gesundheitspolitischen Fragen für die Partnerbibliotheken wahr.

Das INTAS-Projekt ist zum Leidwesen der Partnerbibliotheken in Osteuropa und Zentralasien am 30. Juni 2000 zu Ende gegangen. Es wird momentan geprüft, ob im Rahmen des DFG-Projektes MEZHMEDINFORM (Mezhmedinform ist die Abkürzung für „Mezhdunarodnaja medizinskaja informacija“ und bedeutet „Internationale medizinische Information“) die Dokumentlieferung an die zentralasiatischen Staaten wie Kasachstan, Kirgistan und Usbekistan fortgesetzt werden kann (vgl. BIBLIOTHEKSDIENST 34. 2000, H. 10, S. 1720). Auf diese Weise könnte ein wesentlicher Beitrag zur Verbesserung der Informationsinfrastruktur in diesen politisch und ökonomisch immer bedeutsamer werdenden Staaten Zentralasiens geleistet werden.

