

## **Zeig' mir, wo die Titel sind!**

### **Akzeptanz von Volltext-Zeitschriften am Beispiel der UB Graz**

#### **Helmut Hartmann**

Seit drei Jahren ist der Verfasser im Bereich der Bibliothek der Karl-Franzens-Universität in Graz für den Aufbau, den Betrieb und die Verwaltung der Volltext-Zeitschriften zuständig und hat daher von der Pike auf dieses neue bibliothekarische Aufgabengebiet kennen gelernt. Einen besonders wichtigen Aspekt dieses Tätigkeitsfeldes bildet die Akzeptanz durch die Benutzer, der von Anfang an besonderes Augenmerk zugewendet wurde, entscheidet doch die Zufriedenheit bei Erstkontakten mit einem neuen Medium in prägender Weise über die weitere Bereitschaft zu seiner Nutzung. Es war daher notwendig, vom Start weg ein entsprechendes Feedback von den potentiellen Benutzern zu bekommen, was auf zweierlei Art geschah: Zum einen wurde auf der Zugangsseite zu den Volltext-Zeitschriften ein vom Verfasser über E-Mail und Telefon betreuter Help-Desk eingerichtet, zum andern sorgten vom Verfasser und einem Kollegen abgehaltene Benutzerschulungen in der Hauptbibliothek, aber auch in Instituts- und Klinikbibliotheken für eine entsprechende Akzeptanz und Kompetenz auf Seiten der Benutzer. Es ist in diesem Zusammenhang anzumerken, dass derartige Veranstaltungen, auch „User Trainings“ genannt, mittlerweile auch von den Verlagen und Aggregatoren wärmstens empfohlen und zum Teil mit durchaus auf die bibliothekarische Praxis abgestimmten, unentgeltlich zu beziehenden Informationsbroschüren unterstützt werden. Im Folgenden soll am Beispiel der Zugriffsstatistik ausgewählter Fachgebiete die Entwicklung der Benutzerakzeptanz in der zweiten Jahreshälfte 2000 dokumentiert werden.

#### **Gestaltung der Zugangsseite**

Aus dem einleitend erwähnten Streben nach größtmöglicher Benutzerakzeptanz wurde schon sehr früh von vielen Bibliotheken in mehr oder minder experimenteller Weise damit begonnen, die zunächst eher sporadisch und meist unsystematisch verteilten, ja oft geradezu versteckten Links zu den Volltexten auf einer eigenen Seite zu sammeln und damit vor allem Informationen bezüglich der Zugänglichkeit des jeweiligen Titels zu verbinden und auch seine Suchbarkeit zu ermöglichen. In Graz wurde ein Modell entwickelt, das durch eine Kombination von drei in den Ampelfarben gehaltenen Kästchen mit den Buchstaben c (= contents), a (= abstracts) und t (= text) alphabetisch oder nach Fachgebieten geordnet die Benutzer informierte, ob der Titel im Volltext

oder nur im Abstract zugänglich war oder überhaupt nur ein Inhaltsverzeichnis vorlag. Außerdem wurde noch zwischen Zugänglichkeit vom Campus aus und von außen her unterschieden.

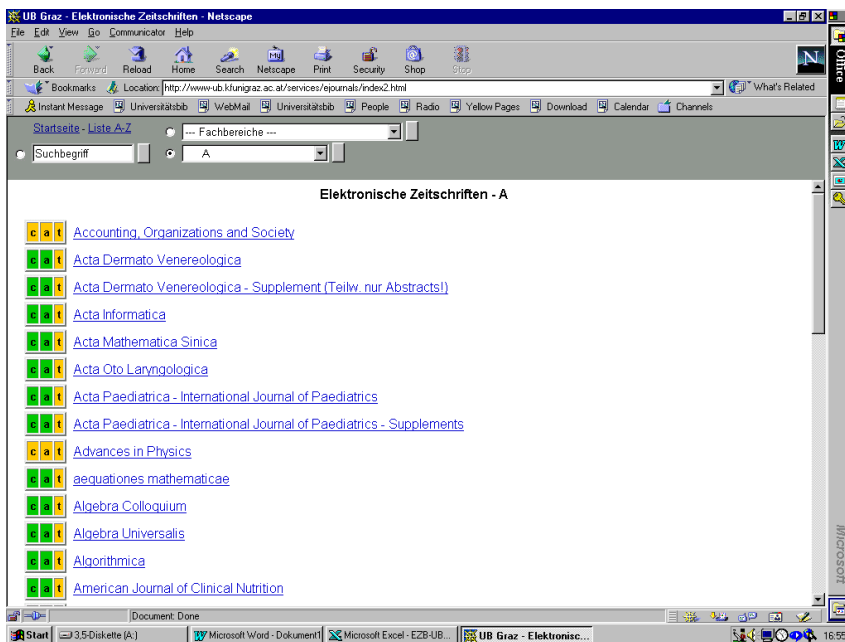


Abb. 1: Die in Graz entwickelte Zugangsfläche für Volltext-Zeitschriften

Das auf ein Maximum von 1.000 Titeln ausgelegte System erfüllte seinen Zweck durchaus zufriedenstellend, dennoch war seine Ablösung mit der wachsenden Zahl der Titel vorhersehbar. Da sich schon im Februar 2000 abzeichnete, dass sich im Laufe des Jahres die EZB Regensburg auch österreichischen Bibliotheken öffnen würde, wurde auf eine Weiterentwicklung der eigenen Zugangsfläche verzichtet. Ab Juli 2000 wurden für zwei Monate beide Oberflächen angeboten, ehe dann im September die hauseigene Entwicklung aus dem Netz verschwand. Rund 1.500 neue Titel, die zur Jahresmitte durch den Beitritt zum gesamtösterreichischen ScienceDirect- und Kluwer Online-Konsortium aufzunehmen waren, wurden nur mehr über die EZB angeboten, da dort die Anzeige für alle teilnehmenden österreichischen Bibliotheken zentral eingerichtet werden konnte.

### Benutzungsentwicklung im Spiegel der Statistik

Da das Grazer Modell nur eine sehr allgemeine Statistik der Seitenaufrufe zuließ, konnte von einer wirklichen Aussagekraft nur sehr bedingt die Rede sein. Nutzungsstatistiken vonseiten der Firmen waren nur von ScienceDirect und SwetsNet zu bekommen und nicht immer detailliert genug. Erst mit der Teilnahme an der EZB standen erstmals verlässliche und umfassende Zahlen zur Verfügung. Dadurch war es möglich, das Benutzerverhalten im Umgang mit der neu eingeführten Zugangsoberfläche zu dokumentieren.

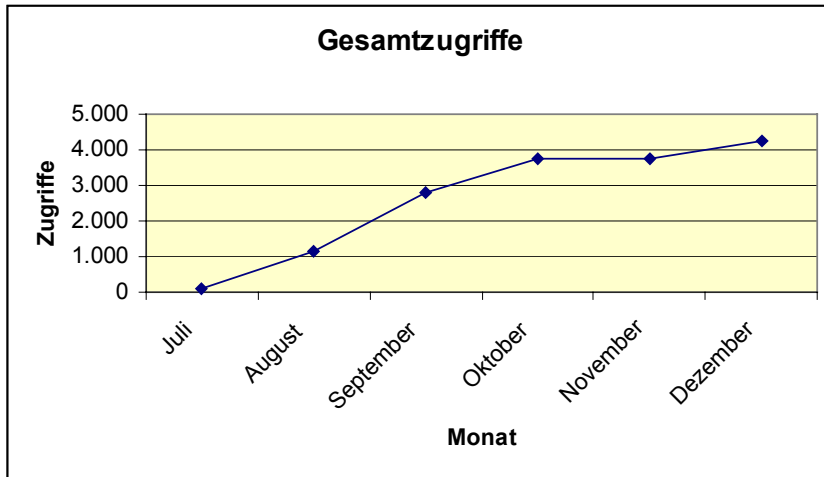


Abb. 2: Die Entwicklung der Zugriffe nach Einführung der EZB

Der an der vorliegenden Statistik ablesbare Aufwärtstrend zeigt sehr schön, wie von den marginalen Zugriffen im Juli ausgehend im August die EZB-Einstiegsseite trotz gleichzeitigen Vorliegens der vertrauten Zugangsseite zunehmend mehr genutzt wird – ein deutliches Signal, dass Benutzer vertraute Oberflächen zugunsten ungewohnter aufzugeben bereit sind, wenn sie in der neuen Umgebung einen Zugewinn an Funktionalität vorfinden. Mit dem Ende der „doppelgleisigen“ Einführungsphase im September steigen die Zugriffe begreiflicherweise weiter an, wozu natürlich auch das Ende der Sommerferien das Seine beiträgt. Dass der Aufwärtstrend aber auch im Dezember noch anhält, beweist die Effizienz der im Herbst begonnenen Kampagne zur verstärkten Nutzung von Online-Ausgaben. Dadurch soll einerseits den als Erbe eines

mehrschichtigen Bibliothekssystems leider immer noch vorhandenen Mehrfachexemplaren der Garaus bereitet werden, andererseits können im Rahmen von Konsortiallösungen zunehmend Print-Ausgaben überhaupt aufgegeben werden. Nur so ist es der UB Graz angesichts sinkender Budgetmittel und steigender Abonnementkosten noch möglich, die Versorgungsqualität für ihre Benutzer aufrecht zu erhalten.

Monat	Ge- samt	pro Tag	Med.	Biol.	Chem./ Pharm.	Math/ Physik	ReSo- Wi	Sprach-/ Lit.-Wiss.
Juli	87	14	37	21	22	6	12	3
August	1.137	36	656	296	205	106	112	43
Septem- ber	2.787	92	1.630	592	495	224	273	77
Oktober	3.757	121	2.354	965	841	347	267	102
Novem- ber	3.758	125	2.421	1.031	907	499	241	90
Dezem- ber	4.258	137	1.883	902	775	768	465	108

Abb. 3: Zugriffe auf Volltext-Zeitschriften nach Fachgebieten

Eine Differenzierung nach Fachgebieten ist in diesem Zusammenhang sehr aufschlussreich. Der Übersichtlichkeit und Lesbarkeit zuliebe wurden in der angeführten Statistik nur einige besonders herausragende repräsentative Gebiete gleichsam paradigmatisch ausgewählt. Interessant dabei ist zweierlei: Der Aufwärtstrend betrifft alle Gebiete gleichermaßen, selbst die von dem neuen Medium eher stiefmütterlich behandelte Sprach- und Literaturwissenschaft erfährt von August bis Dezember eine Steigerung von 250% und liegt damit prozentuell gerechnet gar nicht so abgeschlagen hinter der Steigerungsrate des Spitzenreiters, der Medizin, mit 374%! Gerade aus dem Bereich der Geisteswissenschaften kommen in letzter Zeit gehäuft Anfragen bezüglich der Online-Verfügbarkeit von Zeitschriften. Mit einer gewissen Verzögerung beginnt sich offenbar auch hier das neue Medium durchzusetzen; nach dem STM-Sektor scheint die Digitalisierungswelle nunmehr auch die geisteswissenschaftlichen Titel voll zu erfassen, wenngleich von Verlagsseite her gesehen die dort erzielbaren Gewinne mit denen aus dem STM-Geschäft wohl kaum mithalten können.

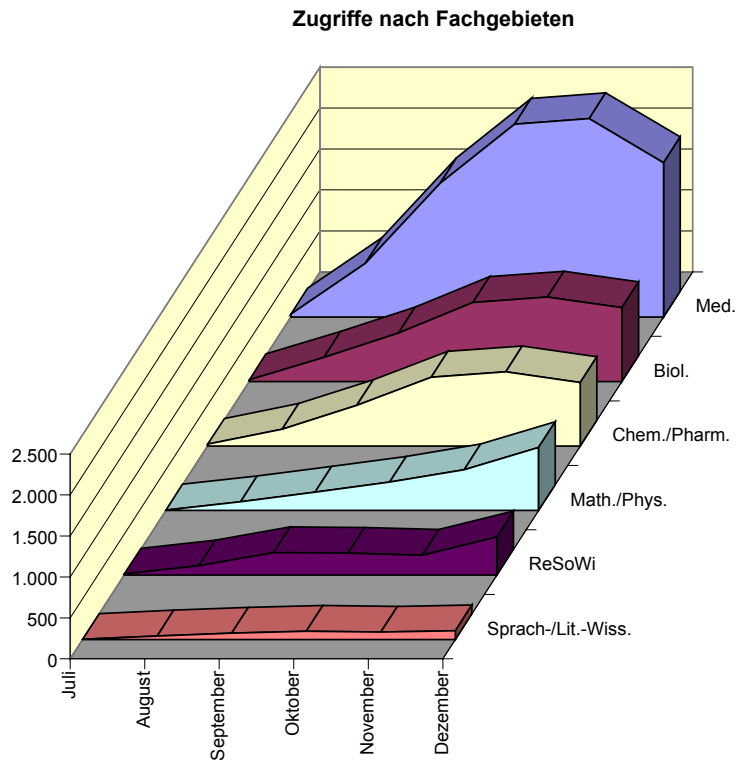
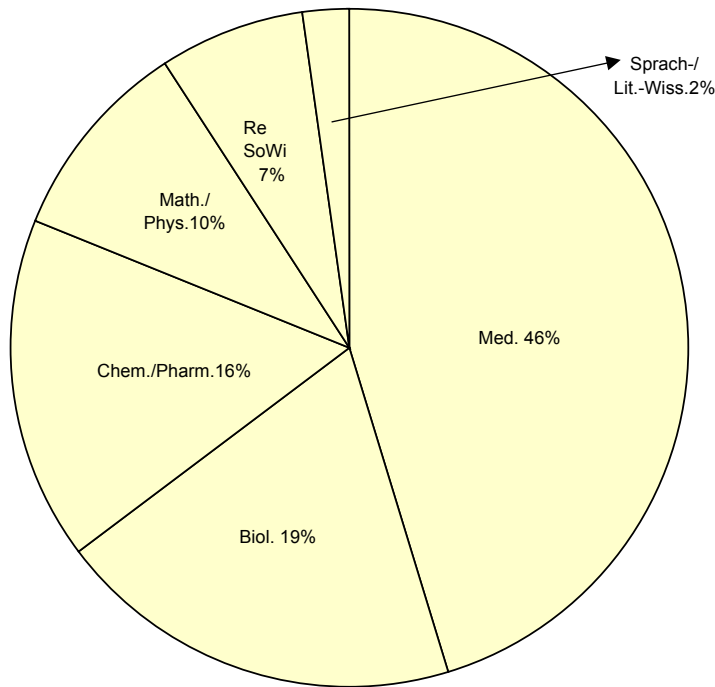


Abb. 4: Entwicklung der Zugriffe im Bereich ausgewählter Fachgebiete

Eine prozentuelle Auswertung der Gesamtzugriffe seit Einführung der EZB-Zugangsoberfläche zeigt denn auch mit großer Deutlichkeit, welche Disziplinen die Hauptnutzer des neuen Mediums sind. Wenngleich die Beschränkung auf einige paradigmatisch relevante Fachgebiete eine gewisse Vergrößerung bedingt, ändert sich am Grundtenor der statistischen Aussage fast nichts: Nahezu die Hälfte aller Titelaufrufe gilt medizinischen Zeitschriften, und bezieht man noch Biologie und Chemie bzw. Pharmazie mit ein, so machen allein diese drei Disziplinen mehr als 75% aller Aufrufe aus. Im Vergleich dazu nehmen sich die 7% der Rechts-, Sozial- und Wirtschaftswissenschaften oder gar die 2% der Sprach- und Literaturwissenschaften mehr als bescheiden aus.

Fachgebietsanteile aller Zugriffe Juli - Dez. 2000



	Gesamt	Med.	Biol.	Chem./Pharm.	Math/Physik	ReSoWi	Sprach-/Lit.-Wiss.
Zugriffe	19.776	8.981	3.807	3.245	1.950	1.370	423
Prozent	100	46	19	16	10	7	2

Abb. 5: Statistik und graphische Darstellung der Anteile ausgewählter Fachgebiete

**Schlussfolgerung**

Welche Bedeutung kommt nun derartigen statistischen Analysen für die praktische Arbeit an der Basis zu? Die Antwort darauf sollte nicht allzu schwer fallen, wenn man an die Situation denkt, in der sich die meisten (österreichi-

schen) Universitätsbibliotheken befinden. Durch die Universitätsgesetzgebung der Neunzigerjahre den Universitäten unterstellt, bekommen sie ihr Budget nicht mehr vom Ministerium zugeteilt, sondern müssen sich in den universitären Gremien um die finanzielle Dotierung bemühen. Es bedarf also entsprechender Argumentationshilfen und überzeugender Beweismittel, die dem akademischen Senat anschaulich vor Augen führen, wofür a) die Mittel benötigt werden und wie b) das Input-Output-Verhältnis aussieht. Wer das bessere Lobbying betreibt, wird in Zukunft die besseren Chancen haben, die zur Erfüllung der jeweiligen Aufgaben notwendigen Mittel zur Verfügung gestellt zu bekommen. Ein ganz wesentliches Beweismittel in diesem Meinungsbildungsprozess werden Nutzungsstatistiken sein, die darüber hinaus natürlich auch im bibliotheksinternen Controlling ihre Rolle spielen werden, wenn es darum geht, Entscheidungen über etwaige Stornos von Abonnements zu treffen. Trotz aller kritischen Vorbehalte gegenüber allzu ausschließlich eingesetzten bibliometrischen Verfahren sollte somit einer statistischen Erfassung der Benutzerakzeptanz der ihr gebührende Platz eingeräumt werden.

