



Veranstaltungshinweise der Württembergischen Bibliotheksgesellschaft

Stand: 11.2.2000

21.3.2000: Dr. phil. Jürgen Charnitzky (Heidelberg)

Aufbruch in die Neue Welt: G. Mittelbergers Reise nach Pennsylvanien im Jahr 1750

Im Mai 1750 verließ der Württemberger Gottlieb Mittelberger Enzweihingen, um nach Nordamerika auszuwandern, wo er im Oktober nach abenteuerlicher Reise ankam. Er war fast vier Jahre in Providence/Pennsylvania in der deutschen Gemeinde als Schulmeister, Hauslehrer und Organist tätig. 1754 kehrte er in seine Heimat zurück. Der Vortrag beschäftigt sich mit seinem 1756 erschienenen Erlebnisbericht.

11.4.2000: Prof. Dr. Johannes Kalter
Islam - Religion und Lebensform

9.5.2000: Prof. Dr. Johannes H. Voigt
Australien und Deutschland: Das literarische Bild vom Andern

27.6.2000: Prof. Dr. Gottfried Korff
Von der Leidenschaft des Bewahrens

Die Vorträge finden um 19.30 Uhr im Vortragssaal der Landesbibliothek statt.



Christine Scholz: **SUBITO: Neuer Dokumentlieferdienst im Angebot der Landesbibliothek**

SUBITO im Internet:
www.subito-doc.de

Nach gut 2 Jahren erfolgreichen Erfahrungen mit dem Dokumentlieferdienst DBI-Link startete die Landesbibliothek am 7. Februar 2000 mit einem weiteren kostenpflichtigen Lieferdienst.

SUBITO ist ein überregionaler Schnelllieferdienst für Zeitschriftenaufsätze und Bücher, an dem mehrere große deutsche Universitäts-, Landes- und Zentralbibliotheken als Lieferanten beteiligt sind. Die Württembergische Landesbibliothek liefert im Rahmen von SUBITO zunächst nur Zeitschriftenaufsätze an weltweite Kunden.

Im Folgenden soll der Schnelllieferdienst SUBITO vorgestellt werden, danach wird die interne Organisation und Bearbeitung in der Landesbibliothek beschrieben.

Wer kann bestellen?

Die Nutzung von SUBITO ist nicht auf einen bestimmten Personenkreis beschränkt. Jeder, der Zugang zu einem privaten, dienstlichen oder öffentlichen Internetanschluss hat, kann eine Bestellung aufgeben.

Bestellungen von Zeitschriftenaufsätzen werden weltweit geliefert, so dass viele Kunden aus dem Ausland den Lieferdienst nutzen.

Bei SUBITO werden 2 Nutzergruppen unterschieden. Zur Nutzergruppe 1 zählen u.a. Privatpersonen, Studenten, Hochschulangehörige und Mitarbeiter wissenschaftlicher, kultureller, sozialer oder öffentlicher Einrichtungen Deutschlands, die keine kommerziellen Zwecke verfolgen. Die Nutzergruppe 2

umfasst alle kommerziellen Besteller (wie Firmenbibliotheken) und Besteller aus dem Ausland.

Was kann bestellt werden?

Bei jeder teilnehmenden SUBITO-Bibliothek können Zeitschriftenaufsätze in verschiedenen Lieferformen bestellt werden. Aufsätze werden per Post oder Fax verschickt, als Scans auf elektronischen Weg per E-Mail übermittelt oder per FTP auf einem Server zum Abruf bereitgestellt.

Im Rahmen von SUBITO.3 bieten einige Bibliotheken auch die Lieferung von Büchern per Post an Privatadressen, Institutionen und Firmen innerhalb Deutschlands an. Insgesamt sind dies derzeit 13 große Bibliotheken, zu denen u.a. die Bayerische Staatsbibliothek München, die Niedersächsische Staats- und Universitätsbibliothek Göttingen, die Technische Hochschulbibliothek Hannover, die Deutsche Zentralbibliothek für Medizin Köln, die Deutsche Zentralbibliothek für Wirtschaftswissenschaften Kiel und die Deutsche Zentralbibliothek für Landbauwissenschaften Bonn gehören. In Baden-Württemberg nehmen z.Z. die Universitätsbibliotheken in Karlsruhe und Konstanz an dem Lieferdienst für Bücher teil.

Wie kann bestellt werden?

Alle Bestellungen werden über das Internet abgewickelt. Dazu ist zuerst eine Registrierung bei einem Zugangssystem erforderlich.

Ein Zugangssystem ist z.B. das System, das vom Ehemaligen Deutschen Bibliotheksinstitut Berlin (EDBI) aufgebaut wurde (www.subito-doc.de).

Weitere Zugangssysteme werden vom Bibliotheksservicezentrum Baden-Württemberg (BSZ), dem Bayerischen Bibliotheksverbund (BVB), dem Gemeinsamen Bibliotheksverbund (GBV)

und JASON Nordrhein-Westfalen angeboten.

Mit der Registrierung werden bei dem jeweiligen Zugangssystem die Kundendaten (wie Postadresse, E-Mail-Adresse, Faxnummer, Zuordnung zur Nutzergruppe 1 oder 2 und der Fachbereich) erfasst und für alle folgenden Bestellungen gespeichert. Nach erfolgreicher Registrierung erhält der Kunde per E-Mail seine persönliche Bestellnummer mit Passwort zugesandt, mit denen er Zugriff auf das Bestellsystem erhält und Bestellungen aufgeben kann.

Die Bestellung von Zeitschriftenaufsätzen erfolgt über die Zeitschriftendatenbank (ZDB), wobei zunächst nach dem Titel der Zeitschrift recherchiert wird. Es besteht die Möglichkeit, sich zu jedem Zeitschriftentitel alle Bibliotheken oder allein die SUBITO-Bibliotheken mit Bestandsnachweisen (**Abb. 4**) auflisten zu lassen.

Aus der Liste der SUBITO-Bibliotheken kann sich der Kunde eine Bibliothek seiner Wahl mit dem entsprechenden Bestellformular (**Abb. 5**) anzeigen lassen. In das Bestellformular werden vom System automatisch die Angaben zur Zeitschrift (Signatur, Titel, Erschei-

Neue Suche!		Anzeige:	Standard	Vollanzeige	Bestand:	Subito	Alle
Zeitschriftentitel: Zahnaerzteblatt Baden-Wuerttemberg							
Zusatz zum Zeitschriftentitel: ZBW ; Informationen aus der Zahn-, Mund- und Kieferheilkunde							
Erscheinungsort: Koeln							
Verleger: Dt. Aerzte-Verl							
Erscheinungsverlauf: 1.1973 -							
ISSN: 0340-3017							
Dokumentnummer: 123091							
Bestandsanzeige:							
REGION *	Bibliothek Kurzbez.	* Bibliothek Sigel	* SUBITO-Bestellung	* Bestandsangabe			
BAW	<u>WLB Stuttgart</u>	24	<u>Bestellung</u>	1.1973 -			
BAY	<u>UB Regensburg</u>	355	<u>Bestellung</u>	3.1975 - 24.1996; danach abbestellt			
NIE	<u>MH Hannover</u>	354	<u>Bestellung</u>	1.1973 - 18.1990,8; 18.1990,10 - (Nur laufender Jahrgang im Zeitschriftenlesesaal)			
NRW	<u>ZBMed</u>	38M	<u>Bestellung</u>	1.1973 -			

Abbildung 4
Bestandsangaben der SUBITO-Bibliotheken (ZDB)

nungsort, Verlag, ISSN) übertragen. Vom Kunden zu ergänzen sind die genauen Angaben zum gewünschten Aufsatz (Autor, Titel, Jahrgang/Heft, Erscheinungsjahr und Seitenangaben). Nach Eingabe der erforderlichen Daten kann die Bestellung an die ausgewählte Lieferbibliothek auf elektronischem Weg verschickt werden.

Eine Datenbank, die für Bestellungen von Büchern über die offizielle SUBITO-Homepage angeboten wird, ist der Verbundkatalog (VK97). Leider ist der nachgewiesene Bestand nur als ungenügend zu bewerten, da schon Neuerscheinungen ab 1997 nicht mehr

ne Registrierung erforderlich, so dass ein Kunde mehrfach mit seinem Kundenprofil gespeichert sein kann.

Wann wird geliefert?

Bei SUBITO hat der Kunde die Wahl zwischen 2 Erledigungszeiten. Im Normaldienst wird die Bestellung binnen 3 Werktagen in der Bibliothek erledigt. Beim Postversand kommt zusätzlich die Zustellzeit durch die Deutsche Bundespost hinzu. In eiligen Fällen kann der Kunde eine Eilbestellung aufgeben. In diesem Fall muss der Auftrag in der Bibliothek binnen 24 Stunden (werktags) bearbeitet werden. Geliefert wird an die angegebene Adresse des Bestellers.

Wieviel kostet das?

Die Preise für die Nutzergruppe 1 sind für den Normaldienst allen SUBITO-Bibliotheken vorgegeben. Die Preise für den Eildienst und die Nutzergruppe 2 können von den Bibliotheken kalkuliert werden.

Die Preise der Württembergischen Landesbibliothek sehen folgende Staffe- lung vor:

SUBITO-Preise

Alle Preise gelten in DM für Aufsätze bis zu 20 Seiten. Jede weitere Seite wird zusätzlich berechnet (Angaben in Klammer).

Nutzergruppe 1- Normaldienst

E-Mail	5,00 (0,20)
FTP	5,00 (0,20)
FAX	10,00 (0,50)
Post	8,00 (0,20)

Nutzergruppe 1- Eildienst

E-Mail	15,00 (0,20)
FTP	15,00 (0,20)
FAX	20,00 (0,50)
Post	18,00 (0,20)

Dokumentbestellung

Signatur: Za 4853

Zeitschriftentitel: Zahnärzteblatt Baden-Wuerttemberg

Erscheinungsort: Koeln

Verleger: Dt. Aerzte-Verl.

ISSN: 0340-3017

Dokumentnummer: 123091

Angaben zum Artikel :

Bitte geben Sie an, welchen Aufsatz Sie bestellen möchten und geben Sie das Erscheinungsjahr der Zeitschrift an:

Autor:

Titel:

Jahrgang/Heft: (Pflichtfeld)

Erscheinungsjahr: (Pflichtfeld)

Seitenangaben: (Pflichtfeld)

Bitte beachten Sie, daß Sie diese Informationen im nun folgenden Bestellformular nicht mehr verändern können !

Bestandsinformation:

Fortlaufend ab 1. 1973

Abbildung 5
SUBITO-Bestellformular
(Zeitschriftenaufsatz)

enthalten sind. Aus Sicht vieler Besteller sind jedoch gerade die Neuerscheinungen der letzten 3-4 Jahre von besonderem Interesse. Weitere Datenbanken, die über die offizielle SUBITO-Homepage angeboten werden, sind derzeit der Bayerische Verbundkatalog und der Lokalkatalog der Zentralbibliothek für Medizin. Darüber hinaus können über die Zugangssysteme der Verbünde Bücher bestellt werden. Dies wird derzeit vom Gemeinsamen Bibliotheksverbund (über GBVdirekt) und dem Bayerischen Verbund angeboten. Für jedes Zugangssystem ist eine eige-

Nutzergruppe 2 - Normaldienst

E-Mail	12,00 (0,20)
FTP	12,00 (0,20)
FAX	20,00 (0,50)
Post	18,00 (0,20)

Nutzergruppe 2 - Eildienst

E-Mail	25,00 (0,20)
FTP	25,00 (0,50)
FAX	35,00 (0,50)
Post	30,00 (0,20)

Auftragserledigung in der Landesbibliothek

SUBITO als Schnelllieferdienst ist an feste Erledigungszeiten in der Bibliothek gebunden, d.h. die Landesbibliothek ist als neuer Supplier verpflichtet, sich an die vorgegebenen Zeiten von 3 Werktagen bzw. 24 Stunden je nach Erledigungstyp zu halten. Dies bedingt für die interne Organisation, dass alle eingehenden Bestellungen schnellstmöglich und vorrangig vor anderen Lieferarten (wie Kopieraufträge) bearbeitet werden müssen.

Um diese Auflage zu erfüllen, wurde ein eigener Geschäftsgang geschaffen, der sich an den Erfahrungen mit DBI-Link orientiert. Eingehende Bestellungen müssen subito (ital.: sogleich, sofort) bearbeitet werden.

Dies beginnt in der Fernleihstelle, in der stündlich zwischen 9-16 Uhr eingehende Bestellungen automatisch ausgedruckt und von den Mitarbeitern umgehend ans Magazin und/oder weitere Bereiche (wie Zeitschriftenstelle, KAP, Hauptlesesaal) weitergeleitet werden. Von diesen Bearbeitungsstellen werden die Zeitschriftenbände bzw. -hefte schnellstmöglich zur Verfügung gestellt, damit die Vorlagen ohne lange Liegezeiten und Verzögerungen in die Ko-

pierstelle zum Scannen gebracht werden können. Hier findet die eigentliche Auftragserledigung statt. Die bestellten Aufsätze werden gescannt und automatisch per E-Mail an den Besteller verschickt oder per FTP passiv auf unserem Server zum Abruf bereitgestellt. Aufsätze, die auf dem konventionellen Weg per Post verschickt werden, werden gescannt, auf einem Drucker in der Kopierstelle ausgedruckt und danach über die Poststelle verschickt.

Faxsendungen werden derzeit noch konventionell bearbeitet, d.h. die Aufsätze werden kopiert und danach per Fax verschickt. Es ist geplant, eine geeignete Faxsoftware einzusetzen, mit der Scans automatisch verschickt werden können.

Mit der elektronischen Bearbeitung findet auch eine automatische Berechnung des Preises je Auftrag statt. Es werden die Kunden- und Bestelldaten mit der Auftragserledigung verknüpft und eine entsprechende Rechnung erstellt. Rechnungen werden in einem gesonderten Arbeitsschritt gesammelt ausgedruckt und an die Kunden getrennt vom Aufsatz per Post verschickt.

Für die Zukunft wird es eine wesentliche Aufgabe sein, die dauerhafte Abwicklung dieser Arbeitsprozesse zu sichern (insbesondere bei personellen Engpässen) und für einen reibungslosen Arbeitsfluss abteilungsübergreifend zu sorgen.

Durch den Einsatz des Scanners (Marke Bookeye) und der DOD-Software (Document Ordering and Delivery) werden wir erste Erfahrungen mit einem integrierten Bestell- und Liefersystem sammeln, bei dem die Kunden- und Auftragsabwicklung sowie die Rechnungsstellung elektronisch erfolgt. Die entsprechenden Arbeitsschritte und EDV-technischen Abläufe können

Grundlage für weitere Planungen im Bereich Dokumentlieferdienste sein.

Qualitätsmanagement und Kundenorientierung

Nicht weniger wichtige Erfahrungen, die neue Organisationsformen und Führungskonzepte erfordern, sind im Bereich Qualitätsmanagement und Kundenorientierung zu erwarten.

Neben dem Qualitätsstandard der zuverlässigen und fehlerfreien Auftragsbefreiung kommt nun der Zeitfaktor hinzu, der in der Ablauforganisation einen eigenen Geschäftsgang bedingt hat.

Da SUBITO eine kommerzielle Dienstleistung ist, für die der Besteller einen besonderen Preis zahlt und im Gegensatz zur Fernleihe keine weitere Bibliothek als Vermittler in den Bestell- und Lieferprozess eingebunden ist, wird die Bibliothek als kommerzieller Dienstleister bewertet. Aus dieser Sicht muss der Besteller als Kunde verstanden werden, der für sein Entgelt gewisse Leistungsansprüche direkt an die Lieferbibliothek richtet.

Es wird bedeuten, dass dem Faktor der Kundenorientierung eine wichtige Rolle für die Zukunft beigemessen wird.

Dies erfordert z.B. eine zielgerichtete Informationsarbeit, um auf diesen Service aufmerksam zu machen und ihn zu bewerben.

Darüber hinaus muss dem Bereich der Reklamationen und dem Kundenservice (z.B. bei Problemen mit E-Mail-Sendungen) verstärkt Rechnung getragen und entsprechende Arbeitszeit veranschlagt werden. Ziel ist es dabei, Kunden auf Dauer zu binden und ein hohes Maß an Kundenzufriedenheit zu erreichen.

Bereits in den ersten SUBITO-Wochen hat sich gezeigt, dass erste Nachfragen von Kunden kamen, denen im Einzelfall nachgegangen werden musste. Dies bedeutet, dass mit dem Scannerprozess und der Rechnungsversendung der Auftrag nicht als erledigt angesehen werden kann, sondern für eine Lieferbibliothek Kundenbetreuung und -beratung häufig erst am Ende der beschriebenen Arbeitskette stehen. Rückmeldungen jeglicher Art sind jedoch wichtig für weitere Planungen und Perspektiven, um den Service ständig zu verbessern und auf Grundlage der Nachfrage auszubauen.

Kontakte

Für weitere Informationen können Sie sich an folgende Mitarbeiter wenden:

Benutzerberatung, Einführungen: (Auskunft):

Frau Baur, Frau Junginger,
Frau Schaletzky, Frau Seger,
Frau Wagner

Nachfragen zu Bestellungen: (Fernleihstelle):

Frau Brandl

Scannerdienst:

Frau Springer, Lisa Körner,
Frau Rössler

EDV-technische Unterstützung:

Herr Jahrstorfer, Frau Reinhold

Koordination Dokumentlieferdienste:

Frau Scholz