

Serviceverbesserung bei der ZBW

Die internationale Fernleihe im Rahmen von OCLC World Share ILL und die Integration der Präsentationplattform MyBib eL durch MyBib eDoc

Nicole Clasen

Ausgangssituation

► Kiel und Hamburg sind die zwei Standorte der Deutschen Zentralbibliothek für Wirtschaftswissenschaften – Leibniz-Informationszentrum Wirtschaft (ZBW). Die ZBW sammelt internationale Fachliteratur aus den Wirtschaftswissenschaften. Der Bestand von 4,4 Millionen Bänden und über 26.500 laufend gehaltenen Periodika stammt aus über 100 Ländern weltweit. Die ZBW hat sich zum Ziel gesetzt, ihren Nutzerinnen und Nutzern die gewünschten Informationen möglichst schnell und digital zur Verfügung zu stellen. Da derzeit aber nur ein Teilbestand elektronisch verfügbar ist, schließt die Dokumentlieferung weiterhin die Lücke zwischen elektronischen Zeitschriften, Digitalisaten und dem gedruckten Bestand. Die Dokumentliefe-

die Anzahl parallel genutzter Systeme in der Dokumentlieferung auf ein externes System für alle Lieferwege und das lokale Ausleihsystem OUS (Ausleihmodul des in der ZBW verwendeten LBS 4) reduziert werden. Des Weiteren war angestrebt, die Einarbeitungszeit der Kolleginnen und Kollegen bei Vertretungen im Krankheits- oder Urlaubsfall zwischen der Fernleihe und den weiteren Dokumentlieferwegen zu verringern sowie den Schulungs- und den Wartungsaufwand der IT durch ein Hosting über die Verbundzentrale in Göttingen zu reduzieren. Die neue Version von MyBib eDoc bietet der ZBW die Möglichkeit diese Vorteile auch für die internationale Fernleihe im Rahmen von WorldShare ILL zu nutzen und somit alle Bestellungen in einem System zu bearbeiten.



Motivation und Ziele der Integration

Die ZBW bedient ihre Kundschaft via nationaler und internationaler Fernleihe, per OCLC World Share ILL sowie über subito und EinDienst (kooperativer Lieferservice der Zentralen Fachbibliotheken in Deutschland). Die ZBW ist eine der größten Lieferbibliotheken im Bereich der Fernleihe im Gemeinsamen Bibliotheksverbund (GBV).

Seit 2012 setzt die ZBW das Dokumentliefersystem MyBib eDoc der Firma Imageware erfolgreich für die Bearbeitung ihrer Fernleihe- und subito-Bestellungen ein. Motivation für den Umstieg von DoD2 auf MyBib eDoc waren 2012 mehrere Gründe. Zum einen sollte

Motivation für die Integration

Bisher wurden Fernleihbestellungen über WorldShare ILL getrennt von den Geschäftsgängen für die Fernleihe im Rahmen des GBV und subito bearbeitet. Die GBV-Fernleihe und subito wurden über MyBib eDoc bearbeitet und die internationalen WorldShare ILL-Bestellungen über den WorldShare ILL-Zugang. Viele Tätigkeiten im Rahmen von WorldShare ILL wurden manuell erledigt. Jede Bestellung musste manuell ausgedruckt, im Katalog der ZBW signiert und dem richtigen Standort zugewiesen werden. Zudem wurden Kopienbestellungen gemäß deutschem Urheberrecht nur per Post oder Fax versandt. Dies hat den manuellen Aufwand erheblich erhöht und die Lieferzeiten der internationalen Fernleihe waren weiterhin sehr hoch. Dazu kommen fehlerhaft übertragene Faxlieferungen und verloren gegangene Briefpost auf ihrer langen Reise. Dies entsprach nicht den heutigen Ansprüchen und Vorstellungen von Serviceorientierung der ZBW. Daher war die Verwendung der Präsentationsplattform MyBib eL das vordringlichste Ziel bei der Integration von WorldShare ILL in MyBib eDoc. MyBib eDoc wird in der ZBW nicht nur für die Dokumentlieferung genutzt, sondern auch zur Kataloganreicherung in Form von Scannen der Inhaltsverzeichnisse von Monographien und zur Digitalisierung von

WS ILL-Quittierungen in MyBib eDoc

Navigation: Auftragsquittierung » Auftrag

MÖGLICHE AUFTRAGS QUITTIERUNGEN [68838771]					
	1-9 [9]	Titel	Typ	Kodierung	Beschreibung
	1	Auftragsannahme	Antwort	IN_PROCESS	Bestätigt die lokale Annahme des Auftrags
	2	Abgeschlossen	Antwort	COMPLETE	Signalisiert den Abschluss eines Auftrags an das bestellende System
	3	Bemerkung	Antwort	CONDITIONAL	Eine Bemerkung/Kondition zum Auftrag wird an das bestellende System übergeben
	4	Ablehnung	Antwort	NO	Der Auftrag ist nicht erfüllbar und muss abgelehnt werden
	5	Rückruf	Antwort	RECALL	Signalisiert den Rückruf eines Auftrags an das bestellende System
	6	Verlängerungsabsage	Antwort	RENEW_NO	Ablehnung der Verlängerung der Ausleihfrist
	7	Verlängerungsannahme	Auslieferung	RENEW_YES	Bestätigt die lokale Annahme der Verlängerung der Ausleihfrist Das Datum der neuen Ausleihfrist sollte angegeben werden
	8	Nachfrage	Bestellung		Nachfrage zu offenen Punkten einer Bestellung Diese Nachfrage kann an die nehmende Institution per E-Mail oder auf dem Postweg durch einen Ausdruck erfolgen
	9	Lieferung erfolgt	Auslieferung	YES	Bestätigt die erfolgreiche Auslieferung des Auftrags gemäß der im Auftrag hinterlegten Einstellungen

Schriftenreihen für den Dokumentenserver EconStor. Diese Vielzahl der Dienste und somit Vermischung zweier Bereiche in der ZBW führte zu einem unübersichtlichen und mit Kompromissen behafteten Arbeiten für die einzelnen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Ein weiterer Wunsch war daher die Splittung der Dienste, um bereits auf den ersten Blick nur die für den einzelnen Service relevanten Aufträge mit den dazugehörigen notwendigen Anzeigeeinstellungen zu sehen.

Die aktuelle Version von MyBib eDoc kann die Vorstellungen und Wünsche der ZBW bereits größtenteils umsetzen. Daher startete das Projekt im November 2014 mit einem Kickoff-Treffen aller beteiligten Partner, der VZG in Göttingen, der Firma Imageware und der ZBW. Im Anschluss wurden die benötigten Workflows von der ZBW skizzenhaft beschrieben und die Firma Imageware nahm die notwendigen Anpassungen vor. Dazu zählten z.B. Maskendefinitionen, Layoutwünsche u.a. für das Deckblatt, die Textbausteine für Absagen und Quittierungen sowie Vorgaben für die Batches, die die automatisierten Abläufe wie Deckblattdruck, Bestellzuweisung anhand der Signaturenstrings oder Verarbeitung der Scans steuern. Im März 2015 fand eine zweitägige Schulung der Kolleginnen und Kollegen in der ZBW durch die Firma Imageware statt. Die sich anschließende Testphase war aufgrund technischer Kommunikationsschwierigkeiten mit der Firma OCLC leider etwas kurz. Durch intensive Bemühungen der Firma Imageware konnte die Integration trotzdem wie geplant im Mai 2015 in den Echtbetrieb gehen.

INHALT DER QUITTIERUNG

Auftrag: Kennung: 68838359 Auftragsdienst: Wort

Code der Quittierung: NO

Text der Quittierung: <--RECEIPT_REASON_PLACEHOLDER-->

Begründung: Momentan ausgeliehen
Momentan ausgeliehen
Nicht ausleihbar
Nicht im Besitz
In Bestellung
Band/Ausgabe momentan nicht verfügbar
Vermisster Band / Vermisste Ausgabe
Nicht im Regal / Vermisst
Schlechter Zustand
Kosten überschreiten Limit
Vorauskasse benötigt
Gewünschtes Lieferformat / Lieferprotokoll nicht verfügbar
Gewünschte Lieferfrist nicht möglich
Anderer

QUITTIERUNGSDATEN

Titel: Ablehne

Beschreibung: Der Auf

Code der Quittierung: Nein

Details: Quittier

Journaltitel: order u

Übersetzte Negativcodes WS ILL

AUFTRAGSQUITTIERUNG AN WORLDCATRESOURCESSH

Quittieren Abbrechen

HIERMIT VERANLASSEN SIE QUITTIERUNG DES AUFTRAGES AN DAS BESTELLSYSTEM

INHALT DER QUITTIERUNG

Auftrag: Kennung: 68838762 Lieferservice: Ausleihe

Code der Quittierung: RENEW_YES

Ausleihfrist: 2015-06-23

Preis: 35.00

QUITTIERUNGSDATEN

Titel: Verlängerungsannahme

Beschreibung: Bestätigt die lokale Annahme der Verlängerung der Ausleihfrist
Das Datum der neuen Ausleihfrist sollte angegeben werden

Verlängerungsantrag

MyBib eL



WorldShare ILL

Die Bestände der ZBW werden im WorldCat angezeigt und seit 2010 über WorldShare ILL als Kopie oder Ausleihe bereitgestellt. WorldShare ILL zeichnet sich neben der internationalen Recherche durch Transparenz (z.B. definierte Bearbeitungszeiten) und ein integriertes Abrechnungssystem aus. Die Preise für Fernleihgebühren legt jede Bibliothek individuell fest und hinterlegt diese, für jede Bibliothek einsehbar, in ihren Policies Directories. Über WorldShare ILL recherchiert die nehmende Bibliothek im WorldCat und wählt die gewünschten Lieferbibliothek selbst aus. So wird der Leitweg selbst bestimmt und der aktuelle Status der Bestellung ist in WorldShare ILL jederzeit einsehbar. Durch das Abrechnungssystem entfällt eine Berechnung per IFLA-Voucher, stattdessen erhalten die Bibliotheken monatliche Rechnungen durch OCLC für positiv erledigte Aufträge. Die Kommunikation zwischen der nehmenden und gebenden

Bibliothek wird ebenfalls über das System gemanagt, so entfällt z.B. die Mail-Kommunikation bei der internationalen Fernleihe. Rückfragen und Verlängerungsanträge werden beispielsweise standardisiert über die Conditionals abgewickelt.

Den größten Pluspunkt bei der Integration von WorldShare ILL in MyBib eDoc sieht die ZBW in der elektronischen Lieferung über MyBib eL. Ihre nehmenden Bibliotheken über WorldShare ILL befinden sich größtenteils in den USA und Australien. Das deutsche Urheberrecht unterscheidet sich stark von den rechtlichen Rahmenbedingungen in den USA und anderen Ländern, daher ist die bisherige Einschränkung auf Post und Fax für die Bibliotheken erst nach Erklärungen nachvollziehbar. Zudem ist ein Postversand in die USA sehr zeit- und kostenintensiv. Die Lieferung über MyBib eL ist daher eine nutzer- und serviceorientierte Alternative im Rahmen des deutschen Urheberrechts. Die Dokumente werden automatisch von MyBib eDoc in MyBib eL hochgeladen. Die bestellende Bibliothek erhält eine Mail mit den Registrierungsdaten und dem Link zum Artikel. Dieser kann nur einmal ausgedruckt werden.

Der Artikel wird in MyBib eL verpixelt angezeigt, nur das Deckblatt (der Lieferschein) ist lesbar. Die Bestellungen gehen von vielen verschiedenen Bibliotheken ein und nicht von wenigen Großbestellern. Daher hat die ZBW sich in Abstimmung mit ihrer Justiziarin dazu entschlossen alle Kopienlieferungen nur noch per MyBib eL bereit zu stellen. Eine vorherige Registrierung der nehmenden Bibliothek ist nicht notwendig. Die nächsten Monate werden zeigen wie gut die Bibliotheken mit diesem Verfahren umgehen können und wie vertraut ihnen die Verwendung der Präsentationsplattform wird. Bisher sind die Rückmeldungen größtenteils positiv, Nachfragen betreffen das technische Procedere.

*Auftragsliste
WorldShare ILL in
MyBib eDoc*

 A screenshot of a web browser displaying a table of orders. The browser tabs show 'MyBib eDoc: Aufträge auflisten' and 'MyBib eDoc ZBW: Anmeldung'. The table has columns for order ID, status, library type, provider, dates, and actions. The data is as follows:

Order ID	Status	Library Type	Provider	Start Date	End Date	Order Details	Order Status	Action
68840362	aktiv	KI	World Share	2015-05-12 07:18:04	2015-05-16 07:18:04	XX 5745 K/	offen	aktiv
68840361	aktiv	KI	World Share	2015-05-12 07:13:03	2015-05-16 07:13:03	XX 5745 K/	offen	aktiv
68840360	aktiv	KI	World Share	2015-05-12 07:08:03	2015-05-16 07:08:03	B 391581	offen	aktiv
68840359	aktiv	KI	World Share	2015-05-12 07:03:04	2015-05-16 07:03:04	K: B 369111	offen	aktiv
68840358	aktiv	KI	World Share	2015-05-12 06:58:04	2015-05-16 06:58:04	K: C 273880	offen	aktiv
68840357	aktiv	HH	World Share	2015-05-12 06:50:04	2015-05-16 06:50:04	H: LS-801-000.727	offen	aktiv
68840356	aktiv	HH	World Share	2015-05-12 06:45:04	2015-05-16 06:45:04	H/ Z 5077	offen	aktiv
68840173	aktiv	KI	World Share	2015-05-11 16:46:04	2015-05-15 16:46:04	K:YY 8885	gedruckt	aktiv
68840172	aktiv	KI	World Share	2015-05-11 16:46:04	2015-05-15 16:46:04	K:YY 8885	gedruckt	aktiv
68840171	aktiv	KI	World Share	2015-05-11 16:41:03	2015-05-15 16:41:03	K:YY 8885	gedruckt	aktiv
68840170	aktiv	HH	World Share	2015-05-11 16:25:04	2015-05-15 16:25:04	H:IA12-3265	ausgeliefert	aktiv
68840169	aktiv	HH	World Share	2015-05-11 16:20:03	2015-05-15 16:20:03	H:IA12-3268	gedruckt	aktiv
68840168	aktiv	KI	World Share	2015-05-11 16:15:06	2015-05-15 16:15:06	K:IA 246856	gedruckt	aktiv
68840167	aktiv	HH	World Share	2015-05-11 16:15:04	2015-05-15 16:15:04	H:/K06-1832	gedruckt	aktiv
68840166	aktiv	KI	World Share	2015-05-11 16:10:04	2015-05-15 16:10:04	K:IA 246233	gedruckt	aktiv
68840165	aktiv	KI	World Share	2015-05-11 16:04:03	2015-05-15 16:04:03	K:IA 246854	im Rücklauf	aktiv
68840164	aktiv	HH	World Share	2015-05-11 15:42:03	2015-05-15 15:42:03	H:/Z 9522	gedruckt	aktiv

Die neue Splittung der einzelnen Dienste ermöglicht eine getrennte Sicht nach Services. So sehen die Kolleginnen und Kollegen der Dokumentlieferung nur ihre Aufträge in der Auftragsliste, z.B. nur die Kieler oder Hamburger subito-Aufträge und alle weiteren Aufträge aus den Bereichen Fernleihe, WorldShare ILL und Kataloganreicherung bleiben verborgen. Des Weiteren können je Dienst die notwendigen Einstellungen für die Auftragsliste separat erfolgen, früher mussten sich alle Dienste auf eine Anzeige der Auftragsliste einigen. Dies ermöglicht einerseits die Konzentration auf das eigentliche/derzeitige Arbeitsfeld. Gleichzeitig bleiben die großen Vorteile eines Systems, verbesserte Effektivität und Effizienz, durch Vereinheitlichung der Arbeitsabläufe, geringere Einarbeitungszeit im Vertretungsfall und geringerer Schulungsaufwand erhalten.

Fazit

Seit Mai 2015 bearbeitet die ZBW nahezu alle Fernleihe- und Dokumentlieferungsbestellungen über MyBib eDoc. Die Integration von WorldShare ILL in ein bereits bekanntes und verwendetes System verlief komplikationslos und bedurfte wenig Einarbeitung für die Kolleginnen und Kollegen. Die automatische Anreicherung von Signaturen durch ein PlugX erfolgt im 2. Schritt und wird die Liste der erzielten Automatisierungen und Vereinfachungen durch die Verwendung von MyBib eDoc vervollständigen. Alle Kopienbestellungen über WorldShare ILL werden schnell und in sehr guter Qualität mittels MyBib eL gemäß deutschem Urheberrecht elektronisch übermittelt und zum Ausdruck bereitgestellt. Durch die Serviceverbesserung erhofft sich die ZBW eine Steigerung des Bestellvolumens in WorldShare ILL und neue Freiräume für die Entwicklung innovativer, serviceorientierter und moderner Angebote. |



Nicole Clasen

leitet die Abteilung
Benutzungsdienste der ZBW
ZBW – Leibniz-Informationszentrum
Wirtschaft Kiel/Hamburg
20354 Hamburg
n.clasen@zbw.eu
