

# subito - Lieferdienst der Bibliotheken

## 10 Fragen von Bruno Bauer an Traute Braun-Gorgon, Leiterin der subito Geschäftsstelle in Berlin

1994 zur Beschleunigung der Literaturversorgung in Deutschland gegründet, hat sich subito <<http://www.subito-doc.de>> in jüngster Zeit als international konkurrenzfähiger Dokumentenlieferdienst etabliert. Das aktuelle Interview informiert über Entwicklung Status und Perspektiven von subito: Angesprochen werden Aspekte wie Liefergeschwindigkeit und Lieferformen, Lieferbibliotheken, Zugangs- und Recherchesysteme, Nutzergruppen und Preise, sowie die neuen Angebote, „Zentralregulierung und Library Service“ und die verstärkte internationale Ausrichtung von subito.

Founded in 1994 to accelerate the of supply of literature in Germany, subito <<http://www.subito-doc.de>> has recently established itself as an internatio nally competitive document-delivery-service. The current interview informs about development, status and perspectives of subito. Mentioned are aspects such as speed and kinds of delivery, delivering libraries, access and research systems, groups of users and price, as well as new offers, e.g. the central regulation, the subito Library Service and the increased international orientation of subito.



### 1. SUBITO – LIEFERDIENST DER BIBLIOTHEKEN

**B. Bauer:** subito wurde 1994 als deutsche Bund-Länder-Initiative zur Beschleunigung der Literaturversorgung gestartet. Die Zahl der subito-Lieferbibliotheken hat sich mittlerweile von 12 Pilotbibliotheken im November 1997, als subito seinen Betrieb aufgenommen hat, auf 27 erhöht; die Zahl der Bestellungen von Zeitschriftenaufsätzen – über subito.1 - sowie von Büchern – über subito.3 - steigerte sich von 1998 bis 2001 von 101.756 auf 735.441 Bestellungen pro Jahr.

Worin liegt der wesentliche Unterschied zwischen dem Dienstleistungsangebot von subito und dem traditionellen Leihverkehr? Warum konnte sich subito gerade in den letzten Jahren so erfolgreich entwickeln?

**T. Braun-Gorgon:** Im Gegensatz zum traditionellen Leihverkehr ist subito ein ausschließlich internetbasierter Recherche – und Bestelldienst. Das heißt: jedermann hat von seinem Arbeitsplatz oder von zu Hause aus einen direkten und schnellen Zugriff auf die Bestände von leistungsstarken Bibliotheken. Der Kunde kann online Kopien von Aufsätzen aus Zeitschriften oder Teile aus Büchern und Bücher leihweise bei einer Bibliothek seiner Wahl bestellen. Die Bestellung wird direkt an die vom Kunden vorgegebene Lieferadresse gesandt. Damit entfällt der Gang in die Bibliothek. Der einfache Zugriff auf die Bibliotheksbestände und die Lieferung an die gewünschte Adresse sind zwei Gründe für den Siegeszug von subito. Lassen Sie mich Ihre

anfangs genannten Zahlen noch konkretisieren: subito hat sein Bestellvolumen von 1998 bis 2001 um 722 % gesteigert, also innerhalb von 4 Jahren fast verzehnfacht. Ein weiterer Erfolgsfaktor gegenüber dem konventionellen Leihverkehr sind die schnellen Lieferzeiten. Kein wissenschaftlich arbeitender Mensch kann es sich heute leisten, wochenlang auf einen Aufsatz oder ein Buch zu warten.

### 2. LIEFERGESCHWINDIGKEIT UND LIEFERFORMEN

**B. Bauer:** subito bietet dem Besteller die Möglichkeit, je nach Bedarf eine Übermittlung der Literatur als Normaldienst oder als Eildienst zu wählen. Auch bei der Lieferform bestehen mehrere Wahlmöglichkeiten, nämlich die Übermittlung per E-Mail, FTP, per Post oder per Telefax.

Wie unterscheiden sich Normaldienst und Eildienst in der Lieferzeit? Inwieweit übertreffen die einzelnen Lieferbibliotheken die von subito garantierte Lieferzeit in der konkreten Bearbeitungsdauer? Wie verteilt sich das gesamte Bestellaufkommen von subito auf die unterschiedlichen Dienste und Lieferformen?

**T. Braun-Gorgon:** subito garantiert seinen Kunden bestimmte Leistungsmerkmale wie z. B. den Normal- und den Eildienst für Bestellungen. Für den Normaldienst beträgt die Bearbeitungszeit max. 72 Stunden, für den Eildienst max. 24 Stunden. Als Bearbeitungszeit gelten Werktage ausgenommen Samstage sowie Sonn- und Feiertage. Die Lieferbibliotheken haben sich zur Ein-

haltung der Leistungsmerkmale verpflichtet. Die Bibliotheken selbst und die Geschäftsstelle führen Qualitätskontrollen durch. Seit August 2001 wird monatlich die durchschnittliche Bearbeitungszeit der Lieferbibliotheken im Normaldienst ermittelt. Sie lag im Monat Februar 2002 bei 35 Stunden. Sie sehen, eine Bestellung im Normaldienst wird durchschnittlich in weniger als 2 Arbeitstagen ausgeführt.

Im Jahr 2001 lag der Anteil der Normalbestellungen bei 92,3 %, der Anteil der Eilbestellungen bei 7,7 %. Bezüglich der Lieferarten ist zu erwähnen, dass über 77% der Aufträge per Email, 22,3 % per Post und lediglich 0,3 % per Fax erledigt werden.

### 3. LIEFERBIBLIOTHEKEN

**B. Bauer:** Wenn man sich die Liste der subito Lieferbibliotheken genauer ansieht, so stellt man fest, dass sowohl hinsichtlich Rechts- und Organisationsform als auch bezüglich der Bestandsgröße markante Unterschiede zwischen den einzelnen Lieferbibliotheken festzustellen sind. Nachdem jeder subito Kunde selbst auswählen kann, bei welcher Lieferbibliothek er bestellen will, stehen diese offensichtlich untereinander in einem ständigen Wettbewerb.

Wie ist die Zusammenarbeit zwischen den subito-Lieferbibliotheken und der subito-Geschäftsstelle geregelt? Welche Bibliotheken fungieren derzeit als Lieferbibliotheken? Welche Kriterien bezüglich Literaturbestand, technischer Infrastruktur und personeller Kapazitäten muss eine Bibliothek erfüllen, um subito-Lieferbibliothek werden zu können? Erhält ein

potentieller Kunde für seine Entscheidung, eine bestimmte Lieferbibliothek zu frequentieren, die Information, wo er mit einer besonders raschen und zuverlässigen Lieferung rechnen kann?

**T. Braun-Gorgon:** Die subito Lieferbibliotheken sind die Konsorten der subito Arbeitsgemeinschaft. Sie tragen Verantwortung für das Unternehmen subito. Geschäftsführer der subito Arbeitsgemeinschaft ist Herr Uwe Rosemann, Direktor der Technischen Informationsbibliothek Hannover. Die Geschäftsstelle führt im Rahmen des Konsortiums zentrale Aufgaben durch.

Derzeit sind 26 Bibliotheken aktive subito Lieferanten. Jede Bibliothek, die subito Lieferant werden will, muss die in den Funktionskonzepten und im Gesellschaftervertrag geregelten Rechte und Pflichten erfüllen.

**4. ZUGANGS- UND RECHERCHE-SYSTEME**

**B. Bauer:** subito kann über verschiedene Zugangs- und Recherchesysteme beansprucht werden. Neben dem zentralen subito-Zugangssystem besteht die Möglichkeit, auch über regionale bibliothekarische Zugangssysteme oder über fachlich organisierte Zugangssysteme Bestellungen zu tätigen.

Welche konkreten Zugangs- und Recherchesysteme stehen derzeit zur Verfügung?

Wie verteilen sich die subito Bestellungen auf die einzelnen Zugangssysteme? Liegt das Schwergewicht auf dem zentralen subito Zugangssystem? Gibt es von der subito-Geschäftsstelle Pläne, weitere Zugangssysteme für subito nutzbar zu machen?

**T. Braun-Gorgon:** Kunden können auch über den Gemeinsamen Bibliotheksverbund (GBV), über den Bayerischen Bibliotheksverbund (BVB), über DIMDI sowie über JASON subito Bestellungen aufgeben. Das Schwergewicht liegt jedoch eindeutig bei Bestellungen, die über das zentrale subito Zugangssystem aufgegeben werden. Im Februar 2002 sind zum Beispiel 91,2 % der Bestellungen über die Zentrale eingegangen.

subito ist vor allem an einer Kooperation mit internationaler Zugangssystem interessiert. Im Dezember 2000 wurde ein Kooperationsvertrag mit PICA unterzeichnet. Kunden von PICA werden künftig über PICARTA die Möglichkeit haben, Dokumente bei den subito Lieferanten zu bestellen.

Im Zuge der Internationalisierung von subito sollen weitere leistungsstarke internationale Recherchesysteme als subito Bestellsysteme gewonnen werden, zum Beispiel OCLC.

**5. NUTZERGRUPPEN UND PREISE**

**B. Bauer:** subito unterscheidet verschiedene Nutzergruppen, für die je nach gewählter Liefer-

geschwindigkeit bzw. Lieferform unterschiedliche Kosten verrechnet werden.

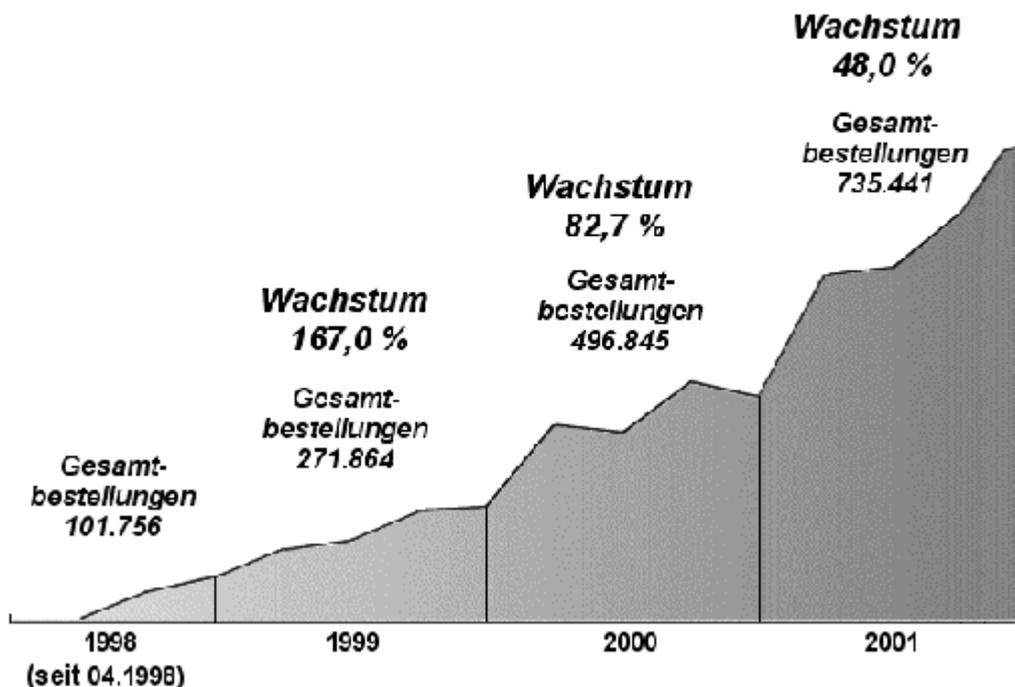
Welche Überlegungen stehen hinter der Festlegung der Nutzergruppen? Warum wurden in jüngster Zeit mit der Nutzergruppe 3 und der Nutzergruppe 4 zwei weitere Nutzergruppen eingeführt?

**T. Braun-Gorgon:** Beim Aufbau von subito war ein wichtiger politischer Aspekt, dass insbesondere Studierende und Mitarbeiter von Hochschulen bzw. Forschungseinrichtungen beschleunigt mit Literatur versorgt werden. Denn Kunden aus diesen Bereichen waren und sind finanziell nicht in der Lage teure Dokumentenlieferdienste in Anspruch zu nehmen. Mit subito sollte ein Service aufgebaut werden, der dieser Nutzergruppe einen akzeptablen Preis für eine komfortable Dokumentlieferung bietet.

Mit Einführung der Bibliothekstantieme zum 1. September 2000 wurde eine noch differenzierte Preisgestaltung festgeschrieben. Rückblickend zum Sachverhalt: auf alle Kopien, die im Rahmen eines Dokumentlieferdienstes direkt an den Benutzer gesandt werden, muss seit dem 1. September 2000 eine Bibliothekstantieme von der liefernden Bibliothek an die Verwertungsgesellschaft Wort (VG Wort) gezahlt werden.

Die Höhe der Tantieme ist abhängig von der Nutzergruppe. Für die Nutzergruppe 1 be-

**Wachstum des subito-Bestellvolumens 1998 - 2001**



## SUBITO LIEFERBIBLIOTHEKEN

### **subito.1 (Zeitschriftenaufsätze) u. subito.3 (Bücher, Sammelwerke und Dissertationen):**

Universitätsbibliothek Augsburg \* Bereichsbibliothek Ernährung und Umwelt der ZB Medizin \* Universitätsbibliothek der TU Braunschweig \* Staats- und Universitätsbibliothek Bremen \* Nieders. Staats- und Universitätsbibliothek Göttingen \* Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg \* Universitätsbibliothek der Universität der Bundeswehr Hamburg \* Medizinische Hochschule Hannover \* Technische Informationsbibliothek Hannover \* Universitätsbibliothek Karlsruhe \* Deutsche Zentralbibliothek für Wirtschaftswissenschaften Kiel \* Deutsche Zentralbibliothek für Medizin Köln \* Universitätsbibliothek Konstanz \* Bayerische Staatsbibliothek München \* Universitätsbibliothek Regensburg \* Saarländische Universitäts- und Landesbibliothek Saarbrücken.

### **subito.1 (Zeitschriftenaufsätze)**

Staatsbibliothek zu Berlin \* Universitätsbibliothek der Humboldt-Universität zu Berlin \* Stadt- und Universitätsbibliothek / Senckenbergische Bibliothek Frankfurt/Main \* Universitäts- und Landesbibliothek Halle \* Universitätsbibliothek Kaiserslautern \* Universitätsbibliothek Mannheim \* Saarländische Universitäts- und Landesbibliothek Medizinische Abteilung Homburg \* Württembergische Landesbibliothek Stuttgart \* Universitätsbibliothek Tübingen \* Österreichische Zentralbibliothek für Medizin Wien \* Österreichische Zentralbibliothek für Physik Wien.

trägt die Tantieme EURO 1,18, für die Nutzergruppe 2 EURO 5,93 und für Privatpersonen EURO 2,97. Damit wurde die Einführung der Nutzergruppe 3 für Privatpersonen notwendig.

Mit dem subito Library Service wurde ein Serviceangebot, ausschließlich für aus öffentlichen Mitteln geförderte Bibliotheken entwickelt. Bibliotheken im Library Service sind der Nutzergruppe 4 zugeordnet.

## 6. ZENTRALREGULIERUNG

**B. Bauer:** Das Konzept von subito und die damit realisierte Beschleunigung der Literaturversorgung fanden von Anfang an eine hervorragende Akzeptanz, die sich auch sowohl im rasanten Anstieg der registrierten Kunden als auch bei den Bestellzahlen widerspiegelt. Als wesentlicher Nachteil wurde allerdings von vielen Kunden, insbesondere aus dem Ausland, empfunden, dass subito bislang eine separate Rechnungslegung von den einzelnen frequentierten Lieferbibliotheken vorgesehen hat. Um dieses Problem zu lösen, wurde das Konzept der Zentralregulierung entwickelt.

*Welche Vorteile bringt die Zentralregulierung für Kunden und Lieferbibliotheken von subito?*

**T. Braun-Gorgon:** Für den Kunden war unbefriedigend, dass er bei Bestellungen von mehreren Dokumenten, die von unterschiedlichen Bibliotheken geliefert werden, mehrere Rechnungen begleichen muss. Die Forderung nach einer kumulierten subito Rechnung ist daher sehr verständlich.

Die Zentralregulierung ist ein neuer Service von subito und dient der Kundentransparenz. Von der Zentralregulierung erhält der Kunde nur noch eine Zahlungsaufstellung, die alle Rechnungen beinhaltet. Der Vorteil für den Kunden: er muss nur noch eine Banküberweisung an subito ausführen.

## 7. SUBITO LIBRARY SERVICE

**B. Bauer:** Mit dem subito Library Service wurde in jüngster Zeit eine weitere Innovation entwickelt. Während subito bislang immer endkundenorientiert ausgerichtet war, stellt dieses Service eine Abkehr dieser Politik dar.

*Welche Motive haben zur Abkehr vom Grundprinzip der Bestellung von Fachliteratur vom und der direkten Lieferung an den Benutzerarbeitsplatz geführt? Gibt es Überlegungen, durch Einrichtung weiterer Dienste zusätzliche Nutzergruppen anzusprechen? Ist mit der Realisierung von subito.com als maßgeschneidertem Service für Wirtschaft und Industrie in nächster Zeit zu rechnen?*

**T. Braun-Gorgon:** Mit Einführung des subito Library Service wurde kein Grundprinzip verändert sondern den Bibliotheken die Möglichkeit gegeben, ihren lokalen Service zu optimieren. Das Prinzip von subito ist, sich dem Markt zu stellen. Werden Anforderungen an subito herangetragen, die Erweiterungen notwendig machen, wird subito reagieren.

Die Implementierung von subito.com ist Bestandteil dieser Strategie.

## 8. GOING INTERNATIONAL

**B. Bauer:** Im Vorjahr wurde eine englischsprachige subito-Homepage eingerichtet, die als Signal zu verstehen ist, dass subito auch als international ausgerichteter Lieferdienst in stärkerem Ausmaß Fuß fassen will.

*Hat diese strategische Neuausrichtung von subito, als „global player“ im Bereich der Literatur- und Informationsversorgung in Konkurrenz zu den großen internationalen Lieferdiensten zu treten, bereits Erfolge gezeigt? Wie groß ist der Anteil der Bestellungen außerhalb des deutschsprachigen Raumes bzw. außerhalb von Europa?*

**T. Braun-Gorgon:** Bis Dezember 1999 war subito im Rahmen eines Vertrages mit dem Börsenverein des Deutschen Buchhandels an eine ausschließlich nationale Ausrichtung gebunden. Das änderte sich mit Einführung der Bibliothekstantieme.

Mit der Einrichtung einer englischsprachigen Homepage <<http://www.subito-doc.de>> war sozusagen das Startsignal, auf dem Weg zu einem international konkurrenzfähigen Dokumentlieferdienst gegeben.

Im Jahr 2000 lag der Anteil der Auslandsbestellungen noch bei 7,7%. Im Jahr 2001 steigerte sich der Anteil auf 15,6%. Die Mehrzahl der Auslandsbestellungen kommen aus Österreich, der Schweiz und Skandinavien. Eine konsequente Preispolitik sowie subito Vorträge und Messeauftritte im Ausland haben zu dieser erfreulichen Steigerung geführt.

Übersetzungen der Homepage in Französisch, Russisch und Japanisch sind in Arbeit. Sie sehen, subito will weitere Märkte erobern.

## 9. ÖFFENTLICHKEITSARBEIT

**B. Bauer:** Die subito-Geschäftsstelle ist Garant für eine professionelle Öffentlichkeitsarbeit und ein ausgezeichnetes Marketing, das vom Web-Auftritt über die Teilnahme bei Messen und Tagungen bis zu Zeitungsannoncen und Werbematerialien, wie Flyers und Posters, reicht.

*Welche PR- und Marketingaktivitäten sind für die nächste Zeit geplant? Liegt der Schwerpunkt eher bei der Gewinnung neuer Kunden oder wird auch eine Aufstockung der Lieferbibliotheken, insbesondere außerhalb Deutschlands, angestrebt?*

**T. Braun-Gorgon:** Schwerpunkt der Marketingaktivitäten liegt bei der Gewinnung und Bindung neuer subito Kunden. Im Jahr 2002 sind verschiedenen Messeauftritte und

Vorträge im In- und Ausland geplant. Die Palette der Werbeprodukte soll erweitert werden, an einem neuen Poster und einer neuen Informationsbroschüre wird gearbeitet.

Die Intensivierung der Marketingaktivitäten wird auch durch ein Projekt des Bundesministeriums für Bildung und Forschung unterstützt. Die Personalkapazität in diesem Bereich wird verstärkt. Ab 1. April 2002 wird eine neue Mitarbeiterin die subito Marketingaktivitäten koordinieren.

Selbstverständlich ist die subito AG offen für weitere leistungsstarke Lieferbibliotheken aus dem Ausland. Seit 1.2.2001 sind die Österreichische Zentralbibliothek für Medizin in Wien und die Österreichische Zentralbibliothek für Physik in Wien aktive subito Lieferbibliotheken. Die Bibliothek der ETH Zürich wird im Rahmen eines Projektes ab dem 1. April 2002 als subito Lieferant zur Verfügung stehen.

### 10. PERSPEKTIVEN FÜR SUBITO

**B. Bauer:** *Frau Dr. Braun-Gorgon, Sie haben an der Entwicklung von subito von Anfang an mitgewirkt.*

*Wenn Sie nach vorne blicken, welche Zukunft erwarten Sie für subito, die Dokumentenlieferdienste im allgemeinen und die Bibliotheken, insbesondere im STM-Bereich? Sehen Sie die Entwicklung im Bereich der e-journals als Gefahr, oder auch - im Hinblick auf subito.2 - als Chance für subito?*

**T. Braum-Gorgon:** Als Dinosaurier von subito erwarte ich eine weitere Steigerung der Bestellzahlen und des Bekanntheitsgrades sowie eine Fortführung der innovativen Dienstleistungen.

Eine Einbeziehung von genuinen elektronischen Volltexten ist das erklärte Ziel von subito. Lassen Sie mich an dieser Stelle hervorheben, das subito die Leistung aller be-

teiligter Bibliotheken ist: Die Bibliotheken erbringen den Service, garantieren die Leistungsmerkmale und liefern Qualität.

#### Kontakt:

Dr. Traute Braun-Gorgon  
subito - Geschäftsstelle  
Kurt-Schumacher-Damm 12  
D-13405 Berlin

Tel.: +49 30 417 497 11  
Fax: +49 30 417 497 20  
Email: braun@subito-doc.de

<http://subito-doc.de>  
<http://subito-doc.at>  
<http://www.subito-doc.com>