

D 10 Document Delivery / Dokumentlieferung

Achim Oßwald

Document Delivery oder Dokumentlieferung ist jene Dienstleistung in der Vermittlung wissenschaftlicher Ergebnisse, die lange Zeit als zentrale Alternative zur nationalen und insbesondere internationalen Fernleihe galt. Sie war häufig nur gegen relativ hohes Entgelt und damit faktisch eingeschränkt verfügbar. Entwicklungen in den 90er Jahren haben diese Situation deutlich verändert. Der nachfolgende Beitrag verdeutlicht die strukturellen Eckpunkte heutiger Dokumentlieferangebote.

D 10.1 Bedarfssituationen für Dokumentlieferung

Typische Bedarfssituationen für den Bezug publizierter Dokumente (im Regelfall Zeitschriftenaufsätze) oder Dokumentauszüge via Document Delivery sind naturwissenschaftlich-technische Arbeitskontexte. Ein deutlicher Schwerpunkt der Nachfrage kommt dabei aus dem medizinisch-pharmazeutischen Bereich. Die Nachfrage aus anderen Wissenschafts- und Anwendungsbereichen wie z.B. den Wirtschafts- oder den Geistes- und Sozialwissenschaften ist im Vergleich dazu eher gering. Angesichts der strukturellen Veränderungen bei der Bereitstellung von Wissenschaftspublikationen einerseits und den durch die Zeitschriftenkrise ausgelösten Abbestellungen von Printzeitschriften andererseits (vgl. Kap. D 8) ist zwar davon auszugehen, dass es hier zu Veränderungen kommen wird, die Nachfrageschwerpunkte aber mittelfristig bestehen bleiben.

D 10.2 Vorlageformen von Publikationen für die Dokumentlieferung

Die Originalpublikationen, von denen Dokumentkopien geliefert werden, sind auch heute noch überwiegend gedruckt. Die aktuell zunehmende Publikationstätigkeit ist einerseits gekennzeichnet von einer Konzentration auf international tätige Unternehmen, andererseits von einer weiter steigenden Zahl kleiner und kleinster Verlage. Darüber hinaus sind die folgenden Publikationstrends erkennbar:

- eine zunehmende Zahl von digitalen Parallelpublikationen im Zeitschriftenbereich, wobei diese Angebotsvariante von den wissenschaftlichen Verlagen entweder aggregiert bei Dokumentlieferdiensten oder von den Verlagen selbst vermarktet werden;
- wissenschaftliche Eigenpublikationen, die originär digital (born digital) publiziert und zunehmend zumindest für bestimmte Zielgruppen auf der Basis alternativer Kostenmodelle lizenzfrei bereitgestellt werden (vgl. hierzu auch Kap. D 8);
- digitalisierte Sekundärpublikationen zu Archivierungszwecken sowie zur verbesserten Bereitstellung von originär gedruckten Publikationen, z.B. in den Projekten JSTOR (www.jstor.com) und DigiZeitschriften (www.digizeitschriften.de).

Dennoch erfolgt bislang die Lieferung von Dokumenten zumeist auf der Grundlage gedruckter Veröffentlichungen. Von diesen werden dann entweder digitale oder papierne Kopien erstellt und übermittelt bzw. ausgeliefert.

Sofern vorhanden können digitale Versionen ursprünglich gedruckter Publikationen nur unter eingeschränkten (urheber- und lizenz)rechtlichen Bedingungen für eine dann automatisierbare und beschleunigte Dokumentlieferung genutzt werden. Dienstleister wie z.B. ingenta (www.ingenta.com) streben deshalb durch die Übernahme entsprechender Lizenzen (oder deren Eigentümer) eine Beschleunigung der Dienstleistung und damit Wettbewerbsvorteile an. Aus urheberrechtlichen und wirtschaftlichen Gründen – u.a. wegen der hohen fachlichen Streubreite der Dokumentnachfragen und der sich daraus ergebenden geringen Wiederholungsrate bei Bestellungen – wird bislang die systematische digitale Speicherung einmal gescannter Vorlagen meist nicht praktiziert. Anders stellt sich der Sachverhalt dar, wenn Publikationen nicht mehr zu kommerziellen Zwecken digital veröffentlicht und vorgehalten werden (vgl. Kap. D 8).

Exkurs: Fernleihe – Vorform und Basisangebot heutiger Dokumentlieferdienste

Verfahrenstechnischer Ausgangs- und Orientierungspunkt der heutigen Dokumentlieferangebote

te ist die weiterhin von Bibliotheken als kooperative Dienstleistung angebotene Fernleihe. Nahezu alle funktionalen und konzeptionellen Alternativen wurden in Abgrenzung zu ihren Defiziten entwickelt. Anders als entgeltpflichtige kommerzielle – auch von Bibliotheken angebotene – Dokumentlieferdienstleistungen beruht die Fernleihe auf einem Rechtsverhältnis zwischen Bibliotheken unter Einbeziehung von deren Nutzern. Insbesondere von Hochschulbibliotheken erfolgt hierzu die Bereitstellung von Literatur für Wissenschaft und Forschung auf der Basis gegenseitiger, nicht verrechneter Dienstleistungen. Faktisch bietet die Fernleihe in Deutschland heute – auf der Grundlage von Online-Bestellungen und zum Teil auch Online-Lieferungen – einen funktional optimierten Basisdienst der Dokumentlieferung. Dieses Konzept sowie seine Umsetzung erfuhr in den letzten Jahren einen grundlegenden Wandel, der sich in einer Neufassung der sogenannten Leihverkehrsordnung durch einen Beschluss der Kultusministerkonferenz (KMK) vom 19.9.2003 ausdrückt (vgl. Lit. 05). Deren wesentliche Änderungen sind u.a.:

- Das Regionalprinzip, d.h. die prioritäre Beschaffung von Dokumenten aus jener Fernleihregion, der die bestellende Bibliothek angehört, bleibt – u.a. wegen kurzer Transportwege z.B. für den Bücherautodienst – bestehen, kann aber zugunsten einer schnelleren Belieferung umgangen werden. Darüber hinaus wird – zumindest für einzelne Regionen – auch an der Erwartung an die Unterhaltsträger festgehalten, insbesondere den Hochschulbibliotheken einer Leihverkehrsregion einen aufeinander abgestimmten, komplementären Bestandsaufbau zu ermöglichen – was faktisch in Konflikt mit der politisch geförderten Hochschulkonkurrenz steht.
- Die Online-Bestellung ist vorrangiges Bestellprinzip.
- Die Lieferbibliothek erhält von der bestellenden Bibliothek einen überregional abgestimmten Betrag für jede positiv erledigte Online-Bestellung, der über die regionalen Verbundsysteme abgewickelt wird.
- Vom Benutzer wird weiterhin lediglich eine Schutzgebühr/Auslagenpauschale (nach einer Empfehlung der KMK 1,50 EUR) und kein kostendeckendes Lieferentgelt erhoben.

Die verstärkte Einbeziehung der Besteller in die Verfahrensabläufe ist dabei als Entlastung der Bibliotheken konzipiert. Inwieweit die Umkehr der Entgelt- und damit auch der Lastenverteilung zu Motivationsveränderungen führen wird, bleibt abzuwarten.

Der Ablauf einer Fernleihe stellt sich – u.a. abhängig von der Implementierung einer Online-Bestellroutine – in den verschiedenen deutschen Verbundregionen derzeit unterschiedlich dar. Zumeist sieht er aktuell wie folgt aus:

Sofern die Suche nach einer Publikation im lokalen Bibliotheksbestand nicht erfolgreich war, wird versucht, im online zugänglichen überregionalen Bestandsverzeichnis, dem regionalen Verbundkatalog, ggf. aber auch im Katalog einer Spezialbibliothek die bibliografischen Daten und einen Bestandsnachweis zu ermitteln. Sofern eine Online-Bestellroutine implementiert ist, können die Mitarbeiter der Bibliotheken oder in manchen Verbundregionen auch die Benutzer selbst die Online-Fernleihbestellung auslösen. In wachsendem Maße erfolgt auch die Anbindung der Online-Bestellroutine an die jeweiligen Lokalsysteme und damit die Möglichkeit, anfallende Entgelte und dienstleistungsbezogene Daten direkt auf dem Bibliothekskonto des Kunden zu verbuchen. Sofern die Bestellung in der jeweiligen Verbundregion nicht erfüllt werden kann, erfolgt – aktuell zumindest schon zwischen den großen Verbänden – eine verbundübergreifende Bearbeitung durch Übergabe der Bestellung an einen besitzenden Verbund. Die Lieferung erfolgt dann direkt aus diesem Verbund (vgl. Lit. 02).

Für nicht rückgabepflichtige Dokumente werden in den Fernleihregionen schon seit Jahren online zugängliche Zeitschriftenbestandsverzeichnisse (regionale Auszüge aus der Zeitschriftendatenbank) sowie selbst aufgebaute oder von kommerziellen Anbietern lizenzierte Datenbanken mit Zeitschrifteninhaltsverzeichnissen als Recherche- und Findmittel angeboten. Nach der Ermittlung der gesuchten bibliografischen Daten können diese dann für eine formularbasierte Bestellung übernommen werden. Die Lieferung nicht rückgabepflichtiger Dokumente erfolgt heute immer häufiger als digitale Kopie – aber auch, wenn gewünscht, in anderer Form. Damit ist faktisch eine verfahrenstechnische Überschneidung zu den kommerziellen Document-Delivery-Diensten gegeben.

D 10.3 Document Delivery Services: eine funktionale Analyse

Die heute in Deutschland relevanten Dokumentlieferdienste wurden in den 90er Jahren des letzten Jahrhunderts aufgebaut (vgl. hierzu auch Lit. 06). Sie entwickelten sich zuerst in den großen Verbundregionen, z.B. JASON-NRW (vgl. www.ub.uni-bielefeld.de/databases/jason/) für den nordrhein-westfälischen Verbund (www.hbz-nrw.de) und GBVdirekt (www.gbv.de/du/direkt/infodirekt.shtml) für den Gemeinsamen Bibliotheksverbund (www.gbv.de), der mittlerweile – ausgehend von Niedersachsen als großem Flächenland – sieben Bundesländer bedient. Durch entsprechende Subventionen wurden die Entgelte für den jeweiligen Basisdienst denen der Fernleihe angenähert. Der Aufsatzlieferdienst JASON wurde zum 1.7.2003 als Fernleihdienst des Landes Nordrhein-Westfalen etabliert und ist damit nur noch von eingetragenen Nutzern der in NRW zum Leihverkehr zugelassenen Bibliotheken nutzbar (vgl. www.ub.uni-bielefeld.de/databases/jason/jason_neu.htm).

Der Dienst subito (www.subito-doc.de) ist das Ergebnis des gleichnamigen Projektes in den 90er Jahren und hat sich zwischenzeitlich mit jährlich über einer Million Bestellungen zum bedeutendsten Dokumentlieferdienst im deutschsprachigen Raum entwickelt (Statistik unter www.subito-doc.de/base/subito-info/Page04.htm). Im Gegensatz zur Fernleihe steht subito allerdings allen potenziellen Nutzergruppen offen – aus rechtlichen Gründen neuerdings mit Einschränkungen auch jenen des Auslands.

Subito wurde damit auch zu einer Konkurrenz zu den in den 80er Jahren aufgebauten Schnelligkeitsdiensten einzelner deutscher Sondersammelgebiets- und Spezialbibliotheken, die außerhalb der Fernleihe thematisch hochspezialisierte, dringende Dokumentlieferwünsche gegen zusätzliches Entgelt bedienen – und sich (oder ihren Unterhaltsträgern) damit zusätzliche Einnahmen verschafften. Mittelfristig ist anzunehmen, dass diese Dienste mit subito verschmelzen werden.

Subito unterscheidet zwischen verschiedenen Nutzergruppen: Während die Preise speziell für die Nutzergruppe 1 (Angehörige öffentlich geförderter Institutionen) stark subventioniert sind, werden für andere Kundengruppen marktfähige Preise berechnet. Subito wurde mittlerweile zu einer starken Konkurrenz für den Dokumentlieferdienst

der British Library (BL Document Supply Centre; BLDSC; www.bl.uk/services/document.html), dem über lange Zeit dominierenden, aber im Vergleich zu deutschen Anbietern relativ teuren Dienst.

In eingeschränktem Maße gilt dies auch für die thematisch oder auf andere Zielgruppen als den Einzelkunden ausgerichteten Dienste international tätiger Dokumentlieferfirmen wie z.B. infotrieve (www.infotrieve.de) oder ingenta (www.ingenta.com). Diese versuchen z.B. durch schnelle elektronische Lieferung aus digitalen Dokumentbeständen oder durch Konzentration auf nachfrageträchtige Themenbereiche (insbesondere Medizin und Pharmazie) Dienstleistungsspezifika anzubieten, die durch exklusive Lieferabkommen für Firmen die Einbindung in Intranets und vereinfachte Abrechnungsroutinen eine zielgruppenspezifische Nachfrage abschöpfen.

Alle genannten Dienste zeigen mittlerweile große funktionale Übereinstimmungen. Anders als die kommerziellen bieten die in Deutschland mit öffentlichen Mitteln geförderten Dienste fast alle für Besteller aus dem Hochschulbereich einen subventionierten Basisdienst. Darüber hinaus werden – in Abhängigkeit von den nachfolgend erläuterten Parametern – weitere Dienstleistungsvarianten angeboten, die für bestimmte Nutzergruppen und Nutzerwünsche ggf. gegen entsprechende Mehrkosten realisiert werden.

D 10.3.1 Bestellverfahren

Die zwei typischen Verfahrensweisen bei der Bestellung sind zum einen

- die automatische Übernahme der bibliografischen Daten des gewünschten Dokuments aus dem Ergebnis einer Recherche in einer Datenbank. Dies können klassische Fachinformations- oder thematisch organisierte (webbasierte) Datenbanken sein, aber auch Zeitschrifteninhaltsverzeichnisse. Sie können zusammen mit dem Dokumentlieferdienst oder im Rahmen einer Dienstleistungskooperation angeboten werden.
- Alternativ besteht selbstverständlich die Möglichkeit zur manuellen Eingabe von Bestelldaten in ein Bestellformular.

Sofern die bei der Bestellung aufgegebenen bibliografischen Daten unvollständig bzw. nicht korrekt sind oder der Besteller sich nicht in der Lage fühlt, die Daten in der gewünschten formalisierten Form

zu liefern, bieten manche Dienste eine formlose Bestellung gegen zusätzliches Entgelt an.

Die Identifizierung des Bestellers für die Abrechnung der anfallenden Entgelte erfolgt im Normalfall über eine Kundennummer ggf. mit Passwort oder – sofern die Bestellung über im Prinzip anonym erworbene nummerierte Bestellgutscheine (JASON: Transaktionsnummern) erfolgt – durch die Eingabe der sich hierbei verbrauchenden Nummer des Gutscheins. In diesem Fall muss dann ergänzend eine Lieferadresse sowie die gewünschte Lieferform angegeben werden, die bei einer festen Kundenbeziehung im Normalfall schon im Rahmen eines Bestellerprofils hinterlegt sind.

D 10.3.2 Lieferfristen

Nahezu alle Lieferdienste unterscheiden ihre Dienstleistungsvarianten nach der Bearbeitungs- und Liefergeschwindigkeit (vgl. zu den Kundenerwartungen Lit. 07). Je nach Dringlichkeit des Kundenwunsches erfolgt die Bearbeitung im Rahmen des sogenannten

- **Standard- oder Normaldienstes** mit einer Lieferung zumeist innerhalb 72 Stunden (an Werktagen; in Einzelfällen auch länger),
- **Eildienstes** (in unterschiedlichen Bezeichnungen), bei dem die Lieferung zumeist innerhalb 24 Stunden erfolgt,
- **Superschnelldienstes** (z.B. *www.getinfo-doc.de* GetInfo, Super-Rush), mit dem – insbesondere dann, wenn das Dokument schon digital vorliegt – auch innerhalb von 2-3 Stunden eine Lieferung ermöglicht wird.

Die Dienstleistungsstufen unterscheiden sich selbstverständlich auch hinsichtlich der erhobenen Preise. Dies ist wesentlich damit begründet, dass im Prinzip für die unterschiedlichen Geschäftsgänge Personal vorgehalten werden muss.

D 10.3.3 Lieferverfahren und -formate

Prioritäres Lieferformat nahezu aller Dokumentlieferdienste ist die digitale Kopie. Diese wird entweder als E-Mail-Anhang übermittelt (push-Dienst) oder – befristet – auf einem Web- bzw. FTP-Server bereitgestellt (pull-Dienst). Im zweiten Falle erhält der Besteller eine E-Mail mit einem Link, über den er das Dokument abrufen kann.

Darüber hinaus gibt es entsprechend den Kundenwünschen und gegen Aufpreis auch weiterhin die Lieferung der bestellten Dokumente als Kopie auf Papier oder als Fax. Schon seit den 90er Jahren (z.B. bei JASON) werden versandaufwändige Lieferformen mit erhöhten Kosten sanktioniert, um auf diesem Wege die Nachfrage nach personalintensiven Geschäftsabläufen zu reduzieren.

Die gängigen Dateiformate der digital gelieferten Dokumente orientieren sich normalerweise an dem Umstand, dass es sich um Kopien oder zumindest Parallelpublikationen handelt. Dementsprechend hat das Originallayout der Printpublikation wesentliche Bedeutung. Hinzu kommt, dass aus Verlags-sicht jegliche Manipulationsmöglichkeit am Originaltext aus urheberrechtlichen Gründen verhindert werden soll. Layout- bzw. bildorientierte Dateiformate wie PDF, JPEG, TIFF o.ä. dominieren deshalb bei den Diensten. Außerdem sind diese Formate mittels frei verfügbarer Viewer-Programme allgemein nutzbar, wodurch die Akzeptanz deutlich erhöht wird. Aus Dienstleister- wie auch aus Kundensicht ist dabei wesentlich, dass für den Besteller möglichst wenig Zusatzaufwand entsteht.

Dennoch bleibt festzuhalten, dass – im Vergleich zur früher gängigen Lieferung von Papierkopien – dem Empfänger/Besteller mindestens der folgende Bereitstellungsaufwand abverlangt wird. Er benötigt

- die hard- und softwaretechnische sowie telekommunikative Infrastruktur zum Abruf bzw. Empfang der digitalen Dokumente und – damit verbunden – das entsprechende EDV-Wissen (z.B. Behandlung von Dateianhängen, Installation und Benutzung von Viewern) sowie
- Zeit und Infrastruktur, um das Dokument ggf. auszudrucken.

Wenn man unterstellt, dass der größte Teil der Dokumentbestellungen im weitesten Sinne beruflich bedingt und in diesem Umfeld die genannte Infrastruktur normalerweise vorhanden ist, so relativieren sich zwar diese Überlegungen, in eine Vollkostenkalkulation müssen sie jedoch einfließen. Der durch die digitale Lieferung erlangte wesentliche Vorteil besteht in einer im Vergleich zum postalischen Versand um mindestens 2-3 Tage reduzierten Lieferzeit.

An rein digitalen Dokumentbeständen orientierte entgeltbasierte, auf Kostendeckung ausgerichtete

Dienstleistungsangebote (wie z.B. GetInfo) verzichten völlig auf papierne Lieferformen, um auf diese Weise personalaufwändige Versandprozeduren auszuschließen. Perspektivisch ist davon auszugehen, dass die Lieferung auf Papier immer untypischer und damit ein teurer Zusatzdienst werden wird.

D 10.3.4 Lieferorte

Kennzeichnend für die Dokumentlieferdienste ist die Beliebigkeit des Lieferortes. Schon seit langem kann bei der Lieferung einer Kopie auf Papier die Adresse des Bestellers von der des Lieferortes abweichen, wodurch z.B. innerorganisatorische Bestell-Dienstleistungen verbessert wurden. Diese Option ist mit der digitalen Lieferung nicht nur örtlich sondern auch zeitlich ausgeweitet worden. Nun erfolgt die Lieferung nicht mehr an einen zum Bestellzeitpunkt festgelegten konkreten Ort/Arbeitsplatz, sondern an den virtuellen Empfangsort einer E-Mail-Adresse. Mit der Bereitstellung auf einem WWW-Server kann auch der Abruf des Dokumentes delegiert und damit flexibilisiert werden. Alle mit der Dokumentlieferung verbundenen Dienstleistungen sind damit nicht mehr organisationsgebunden, sondern personell frei verortbar. Die Bereitstellungsform über einen Server vermeidet darüber hinaus hin und wieder auftretende technische Probleme im Kontext des E-Mail-Empfangs (u.a. Kapazitätsprobleme des E-Mail-Accounts oder Übertragungseinschränkungen).

Realistischerweise muss allerdings konstatiert werden, dass bei vielen Anwendern sowohl die Flexibilisierung der Lieferwege als auch der Lieferformen durchaus zu organisatorischen Komplikationen führt, die sich als Akzeptanzhürde für die ggf. parallel angebotenen digitalen Dienstleistungen erweisen.

D 10.3.5 Kostenfaktoren und Preisbildung

Die Preisbildung für die Dokumentlieferung als kommerzialisierte Dienstleistung unterliegt den Marktmechanismen. Diese sind nur in Teilen transparent. Deshalb können hier nur für die Preisbildung relevante Kostenfaktoren angesprochen werden:

– *Dokumentvorhaltekosten:* Diese Kosten fallen nur bei jenen Dienstleistern an, die wirklich eigene

Dokumentbestände aufbauen. Waren dies früher die klassischen Dokumentationszentren bzw. Bibliotheken (ggf. in Kooperationen), so fallen diese Kosten heute insbesondere beim Aufbau von digitalen Archiven/Repositorien (siehe Kap. D 8) durch die Dokumentlieferdienste an. Im Prinzip vergleichbar zur Kostenverteilung beim bibliothekarischen Bestandsaufbau werden diese Kosten auch anderen Dienstleistungen in Teilen zugerechnet, so dass eine Finanzierung des digitalen Bestandsaufbaus normalerweise auch über andere Vermarktungswege erfolgt.

- *Bereitstellungskosten:* Dieser Kostenfaktor wird wesentlich vom Personaleinsatz beeinflusst. Je höher der Automatisierungsgrad und je geringer der Personaleinsatz (sowohl nach Zeit als auch Höhe der Bezahlung) bei der Bereitstellung, umso stärker reduziert sich dieser Faktor. Die Häufigkeit der Zugriffe pro Dokumentvorlage wird insbesondere bei digitalen Vorlagen relevant. Deshalb konzentrieren sich die ertragsorientierten Dokumentlieferdienste beim digitalen Bestandsaufbau auf Themenbereiche und Dokumenttypen, die häufig nachgefragt werden. Komplementär wird die thematische Breite der Nachfrage unter Einsatz von Honorarkräften häufig aus öffentlich finanzierten Speichern (wissenschaftlicher Bibliotheken) abgedeckt. Hinsichtlich der Liefergeschwindigkeit erweist sich ein höherer Automatisierungsgrad als wesentlicher Wettbewerbsvorteil.
- *Urheberrechtsentgelte:* Während bei der klassischen Fernleihe die Urheberrechtsentgelte pauschal und auf der Grundlage statistischer Analysen ermittelt und in Deutschland von den Unterhaltsträgern der Bibliotheken an die Verwertungsgesellschaft WORT bezahlt werden, werden die Urheberrechtsentgelte im zumeist automatisierten kommerziellen Kontext nicht nur verlagsbezogen, sondern z.T. sogar publikationsbezogen berechnet. Wesentliches Problem aus Kundensicht ist dabei, dass die Festlegung dieser Entgelte durch die Verlage fast willkürlich zu erfolgen scheint und Kunden kaum mit Extrapolationen und vergleichenden Annahmen arbeiten können.
- *Kosten für spezielle Zusatzdienste:* Insbesondere personalintensive Zusatzdienstleistungen wirken als deutlicher zusätzlicher Kostenfaktor, der ggf. über eine Aufwandspauschale oder nach Zeit berechnet wird.

Typisch für die rein kommerziellen Dokumentlieferdienste ist der Umstand, dass sie im Prinzip einen zielgruppenspezifisch nicht differenzierten Dienst anbieten. Faktisch erfolgt aber in Anpassung an die Kundenwünsche wie auch in der Preisbildung durchaus eine Differenzierung nach dem von einem Kunden zu erwartenden Bestellaufkommen und der Exklusivität, mit der der kommerzielle Dienst z.B. von einer Firma in Anspruch genommen wird.

Bei den in Deutschland angebotenen, in ihrer Entstehung oder im laufenden Betrieb öffentlich geförderten Diensten erfolgt hingegen normalerweise eine statusbasierte Differenzierung der Kundengruppen. Sie hat politischen Hintergrund: Hochschulangehörige sollen einerseits von den Möglichkeiten der beschleunigten Dokumentlieferung profitieren können, andererseits soll ihre geringere wirtschaftliche Leistungsfähigkeit sowie der Umstand berücksichtigt werden, dass sie mit den Erkenntnissen aus den gelieferten Dokumenten normalerweise keine Gewinnerzielungsabsicht verbinden. Beispielhaft sei hier die Einteilung von subito dargestellt (vgl. für Preisdetails www.subito-doc.de/base/subito-info/Page10.php):

- *Nutzergruppe 1*: Schüler, Studenten, Mitarbeiter der Hochschulen, Forschungseinrichtungen und anderer, überwiegend aus öffentlichen Mitteln geförderten Einrichtungen
- *Nutzergruppe 2*: Kommerzielle Benutzer (Selbständige und Unternehmen), Firmenbibliotheken
- *Nutzergruppe 3*: Privatpersonen
- *Nutzergruppe 4 (nur bei subito)*: Bibliotheken von Einrichtungen, die überwiegend aus öffentlichen Mitteln gefördert werden und für den Leihverkehr zugelassen sind.

Die subito-Preise für die Nutzergruppe 1 sind für die verschiedenen Lieferformen für alle Lieferanten verbindlich festgelegt (E-Mail-Lieferung am günstigsten; Fax-Lieferung am teuersten) und werden faktisch von den jeweils liefernden Bibliotheken subventioniert. Sie entsprechen nicht den tatsächlich anfallenden Kosten, die heute je nach Geschäftsganggegebenheiten bei ca. 10-20 EUR liegen dürften.

Die subito-Preise für Lieferungen an die Nutzergruppe 2 werden von den jeweils liefernden Bibliotheken festgelegt. Der Kunde wählt daher bei

seiner Bestellung nicht zuletzt nach preislichen Aspekten zwischen den anbietenden Bibliotheken, die als konkurrierende Dienstleister unter dem subito-Angebotsdach auftreten.

Die Preise für die Nutzergruppe 3 liegen leicht über denen der Nutzergruppe 1 und berücksichtigen insofern den Umstand, dass die mit staatlichen Mitteln geförderten Dienste auch für die Bürger allgemein verfügbar sein sollten.

Exklusiv für die Nutzergruppe 4 wird der sogenannte *Library Service* angeboten, bei dem nur Zeitschriftenkopien im Normaldienst zwischen Bibliotheken geliefert werden. Dies wird als Ersatz für eine Fernleihlieferung betrachtet, also nicht als Dokumentlieferung mit Gewinnerzielungsabsicht angesehen. Deshalb wird bislang – im Gegensatz zu allen anderen subito-Lieferungen – keine Urheberrechtstantieme an die VG Wort abgeführt.

D 10.3.6 Abrechnungs- und Bezahlverfahren

Entsprechend der ausgeprägten Kundenorientierung bieten insbesondere die kommerziellen Dienste an die jeweiligen Anforderungen der Kunden ausgerichtete Bezahlverfahren an – was nicht zuletzt vom jeweiligen Bestellaufkommen beeinflusst wird. Ihr Vorteil ist, dass sie es normalerweise mit nur einer zahlenden Stelle pro Kunde zu tun haben. Die von öffentlich (mit)finanzierten Dienstleistern angebotenen Abrechnungsverfahren berücksichtigen hingegen den Umstand, dass es hier eine Vielzahl von Bestellern mit unterschiedlichem Status gibt, die unregelmäßig und ggf. mit großen zeitlichen Abständen Bestellungen aufgeben.

Die aktuell gängigen Abrechnungs- und Bezahlverfahren sind:

- *Nummerierte Gutscheine/Transaktionsnummern (TAN)*:
Diese anonymen Gutscheine werden vorab erworben und im Rahmen einer Bestellung verbraucht. Die mit ihnen verbundenen Preisbildungsmöglichkeiten sind reduziert, da entweder verschiedene Nummernkreise verwaltet werden müssen oder die Preisstufungen immer ein Vielfaches des Basispreises ausmachen.
- *Bezahlung mittels Kreditkarte/über Micropayment-Dienstleister*:
Sie kommen aktuell – bei öffentlich geförderten Dokumentlieferdiensten – nicht zuletzt wegen

- Einschränkungen durch das öffentliche Haushaltsrecht noch kaum zum Einsatz, werden aber perspektivisch insbesondere für pay-per-view-Abrechnung relevant.
- *Guthabenkonto/Deposit-Account:*
Dieses Verfahren ist wegen des damit verbundenen Verwaltungsaufwandes vorzugsweise für Großkunden kommerzieller Dienstleister relevant.
 - *Einzelrechnung:*
Nach Automatisierung der Abläufe wurde dieses im Prinzip arbeits- und kostenaufwändige Verfahren wieder vermehrt angeboten.
 - *Sammelrechnung, ggf. mit interner Verrechnung auf Kostenstellen:*
Insbesondere für Großkunden mit interner Kostenverrechnung – ggf. mit Bereitstellung der Daten im vom Kunden gewünschten Datenformat.

D 10.4 Dienstleistungen im Kontext der Dokumentlieferung

Dokumentlieferung entstand als Dienstleistung in Ergänzung zur erfolgreichen Suche in Referenzdatenbanken. Der Bestellvorgang wurde schon relativ bald durch die datentechnische Verbindung beider Bereiche optimiert. Heute ist die direkte Verlinkung aus Online-Katalogen auf eine Bestelloption und – falls vorhanden – auf eine digitale Version des gesuchten Dokumentes gängig. Dieses sogenannte Reference Linking wird unabhängig davon realisiert, ob die Diensteanbieter der Datenbanken und der Dokumentlieferung in einer geschäftlichen Verbindung stehen (was faktisch auch immer seltener der Fall ist).

Aus deutscher Perspektive hat das von Hehl entwickelte Multisuchsystem E-Connect besondere Bedeutung erlangt (new.heimat.de/home/bibdat/bibdat.htm; vgl. Lit. 03). Mit ihm ist es auf einfache Weise möglich, die tatsächlichen Verfügbarkeitsnachweise zu in einem vorangegangenen Suchverfahren ermittelten Dokumentnachweisen herzustellen. Konzeptioneller Ursprung dieses Linksystems ist das unter der Bezeichnung „Elektronische Zeitschriftenbibliothek“ (EZB) entwickelte Zugriffssystem für digitale Zeitschriftenbestände, die aus der Lizenz- und Bestandsperspektive einer Bibliothek dem Nutzer Zugriffsoptionen auf digitale Dokumente ermöglicht (vgl. new.heimat.de/home/bibdat/linksysteme2.htm bzw. [http://rzblx1.uni-](http://rzblx1.uni-regensburg.de/ezeit)

regensburg.de/ezeit). Das Multisuchsystem E-Connect durchbricht damit den geschlossenen Angebotsraum eines (kommerziellen) Anbieters und bietet eine – derzeit noch unentgeltliche – Dienstleistung für beliebige Interessenten. Andere Verlinkungsformen, insbesondere die mittels dem von Verlegerseite propagierten Digital Object Identifier (DOI; vgl. www.doi.org), kommen ebenfalls zum Einsatz, setzen aber die Vergabe des DOI bei der Veröffentlichung voraus.

Angesichts der Vielfalt an Dokumentlieferdiensten sowie der dabei gegebenen Preisdifferenzierung z.B. für die subito-Nutzergruppe 2 wächst allerdings auch der für die Kunden notwendige Aufwand bei der Auswahl eines Dienstes. Den Orientierungsbedarf der Kunden bedienen entsprechende Übersichten ggf. mit Preisvergleichen (z.B. www.sub.uni-goettingen.de/ebene_1/1_doklie.htm oder www.uni-duesseldorf.de/ulb/sc.html#Dokumentlieferung) bzw. zielgruppenspezifische Beratungsangebote.

D 10.5 Entwicklungsperspektiven der Dokumentlieferung

Hat die in Kap. D 8 beschriebene Entwicklung der nichtkommerziellen Bereitstellung von digitalen Wissenschaftspublikationen Erfolg, so wird dies die Marktanteile der kommerziellen Dokumentlieferdienste reduzieren. Durch die grundsätzliche digitale Bereitstellung besteht für Kunden und Dienste in gleicher Weise der Vorteil der automatisierten Bestandsermittlung und des direkten Dokumentbezuges. Die abrechnungstechnischen Servicevorteile kommerzieller Dokumentlieferdienste würden obsolet.

Der Marktanteil kommerzieller Dokumentlieferdienste wird in Deutschland gleichzeitig auch von der direkt oder indirekt aus öffentlichen Mitteln finanzierten Konkurrenz der (kooperativen) Dienste von Bibliotheken reduziert. Sie bieten als Wettbewerbsvorteil ihre große fachliche Breite sowie den Umstand, dass ein problemloser Übergang der Kunden aus dem Status Hochschulmitglied in einen anderen Kundenstatus möglich ist. Vorerfahrungen und Routine der Besteller dürften sich dabei langfristig als Wettbewerbsvorteil erweisen. Aus der Perspektive der Steuerzahler ist dies auch deshalb zu begrüßen, weil damit eine Kofinanzierung öffentlich zugänglicher Lieferbibliotheken erfolgt.

Als problematisch könnte sich in diesem Zusammenhang erweisen, dass die von den öffentlichen

Anbietern im Rahmen von subito geleisteten Lieferungen ins Ausland bislang unter den konkurrierenden Preisen liegen. Damit subventioniert der deutsche Steuerzahler diese Kunden der subito-Gruppe 1 im Ausland. Hier wird es vermutlich bald zu Marktanpassungen kommen.

Dokumentlieferung im Sinne entgeltpflichtiger Dokumentbeschaffung ist damit in Deutschland nicht mehr nur eine Dienstleistung kommerzieller Anbieter, sondern – nach einer mehrjährigen Phase dienstleistungsorientierter Optimierung – eine eben solche öffentlich finanzierter Bibliotheken und damit ein Beitrag zur Bestandssicherung der Infrastruktur des Wissenschaftsbetriebs geworden. Ganz wesentlich für die jeweiligen Marktanteile wird zukünftig sein, inwieweit die versprochene Dienstleistungsqualität konkurrenzfähig bleiben und garantiert werden kann. Hierauf werden die (urheber)rechtlichen Rahmenbedingungen der liefernden Bibliotheken, die in jüngster Zeit sowohl von Verlegerseite als auch aus der Politik erheblich in Frage gestellt wurden, ganz wesentlichen Einfluss haben.

Weiterführende Internet-Quellen

- Als hochwertige und stabile Quelle für aktuelle und retrospektive Informationen zum Thema Dokumentlieferung aus deutscher Perspektive gilt die vom Bibliotheksservice-Zentrum Baden-Württemberg (BSZ) angebotene Übersicht „**Internet-Adressen für Fernleihe, Dokumentlieferung und Bibliographierdienst**“ (InFeDo) unter www.bsz-bw.de/wwwroot/text/infedo.html. Die dort zusammengefassten Informationen werden im regelmäßig vom BSZ herausgegebenen Newsletter ZKBW-Dialog (vgl. den recherchierbaren Index unter www.bsz-bw.de/wwwroot/text/zkdialog.html) aktualisiert. Teil des Newsletters sind jeweils auch kurz zusammengefasste Übersichten zu aktuellen deutschsprachigen Veröffentlichungen zum Thema.
- Für international relevante Veröffentlichungen ist die Zeitschrift „**Interlending and Document Supply**“ das einschlägige Organ.
- Vergleichende, z.T. auch bewertende Übersichten zu den jeweils aktuell relevanten Dokumentlieferungsdiensten bieten daneben u.a. www.uni-duesseldorf.de/ulb/sc.html#Dokumentlieferung oder www.sub.uni-goettingen.de/ebene_1/1_doklie.htm

Literatur

- 01 Beyersdorff, Günter: Was kostet die Fernleihe? Untersuchungen und Empfehlungen zu Kosten, Finanzierung und Abrechnung des Leihverkehrs und von SUBITO-Diensten; Berlin 1996 (Arbeits-hilfen Deutsches Bibliotheksinstitut)
- 02 Diedrichs, Reiner: Verbundübergreifende Fernleihe – erste Erfahrungen und Perspektiven. In: Benkert, Hannelore; Rosenberger, Burkard; Dittrich, Wolfgang (Hrsg.): 92. Deutscher Bibliothekartag in Augsburg 2002. Die Bibliothek zwischen Autor und Leser, Frankfurt am Main 2003; S. 417-432 (ZfBB-Sonderhefte 84)
- 03 Hehl, Hans: Die Linksysteme des Multisuchsystems E-Connect. Aufsatzrecherche mit Zugang zum Volltext und zu Verbundkatalogen. In: Bibliotheksdienst 37 (2003) 6, S. 774-789
- 04 Jackson, Mary: Measuring the Performance of Interlibrary Loan and Document Delivery Services in North American Research and Academic Libraries. Online unter: starfsolk.khi.is/edg/Nordill/Authors&Abstracts/FullMary.htm (Zuerst veröffentlicht in ARL Bimonthly Report, no. 195, December 1997; www.arl.org/newsltr/195/illdds.html)
- 05 Kultusministerkonferenz (Hrsg.): Die Ordnung des Leihverkehrs in der Bundesrepublik Deutschland / Leihverkehrsordnung (LVO), Beschluss der Kultusministerkonferenz vom 19.9.2003. www.bibliotheksverband.de/dbv/rechtsgrundlagen/lvo2003.pdf
- 06 Obwald, Achim: Electronic Document Delivery. In: Buder, Marianne et al. (Hrsg.): Grundlagen der praktischen Information und Dokumentation. Ein Handbuch zur Einführung in die fachliche Informationsarbeit, 4. völlig neu gefasste Ausgabe, Bd. 1, München 1997, S. 425-437
- 07 Reuter, Peter: Fernleihbestellungen von Zeitschriftenaufsätzen. Benutzererwartungen an Kosten, Erledigungsdauer und Qualität der kostenpflichtigen Dokumentlieferung, Berlin 1996 (DBI-Materialien 151)