

„Fernleihe - wie lange dauert das denn?“

Eine Fernleihstatistik

Christiane Gernert, Angela Gutjahr-Zipfel

Vorbemerkung

1988 wurde BIBLIOSERV als bibliothekarisches Dienstleistungsunternehmen gegründet. Hier arbeiten, z. T. auf freiberuflicher Basis, mehrere Bibliothekarinnen zusammen. Der Tätigkeitsbereich der Firma umfaßt u. a. die Bearbeitung der Fernleihaufträge der Auftraggeber/Kunden (verschiedene Firmen, Institutionen und Privatleute). Aus dieser Arbeit heraus entstand der nachfolgende Bericht in Teamarbeit.

Häufig wurde uns die (jedem Auskunftsbibliothekar vertraute) Frage gestellt: „Fernleihe - wie lange dauert das denn?“.

Seit dem 7.9.1994 haben wir deshalb bei jeder erhaltenen Fernleihe die gebende Bibliothek für eine Fernleihstatistik erfaßt. Mit Hilfe dieser Statistik

wollten wir einen Überblick über die von uns für unsere Kunden aufgegebenen Fernleihbestellungen erhalten.

Zur Erfassung und Verwaltung der Literatur unserer Kunden verwenden wir seit Mitte 1993 das Datenbanksystem LARS (DOS-Version). Dieses können wir auch zur Auswertung der Fernleihbestellungen einsetzen. Relevante Angaben wie z. B. die Eingabe-/Bestelldaten und die Fernleihnummern werden stets bei Erfassung der Literaturangaben eingegeben.

Der Zugang der Literatur wird durch den Eintrag des Tagesdatums im entsprechenden Datenbankfeld vermerkt. Dieses Zugangsdatum und das Bibliothekssigel der gebenden Bibliothek notierten wir für unsere geplante Fernleihstatistik zusätzlich manuell auf den weißen Leih Scheindurchschriften, die wir aus zeitlichen Gründen zunächst nur aufbewahrten.

Als im Herbst 1995 eine Studentin der Fachhochschule Hannover ein Praktikum bei uns begann, ergab sich die Gelegenheit, neben der laufenden Arbeit die Bibliothekssigel in LARS nachzutragen. Damit waren alle die Daten elektronisch erfaßt, mit deren Hilfe wir die hier vorgestellte Auswertung vornehmen konnten. Da keine weiteren Eingaben oder Übertragungen (z. B. in Tabellenkalkulation) für die statistische Auswertung erforderlich waren, gab es keine zusätzlichen Übertragungsfehler.

Uns interessierte

- die Gesamtmenge der in Umlauf gegebenen Bestellungen,
- welche Bibliotheken für die Themenschwerpunkte unserer Kunden am häufigsten in Anspruch genommen wurden,
- die Bearbeitungszeiten (im Durchschnitt, sowie längste und kürzeste Zeiten),
- wieviele Fernleihen wiederholt werden mußten,
- wieviele insgesamt positiv erledigt werden konnten,
- wieviel Literatur so nicht zu beschaffen war, usw.

Fragestellungen

Wir haben unsere Fragestellungen in vier Abschnitte unterteilt:

1. Analyse der im Untersuchungszeitraum bearbeiteten Bestellungen nach „Bearbeitungsstand“
2. Analyse nach Laufzeit
3. Aufschlüsselung nach Dokumententypen
4. Bestellungen, von denen der Fernleihverkehr entlastet wurde

Auswertung

Zur Auswertung ermittelten wir zunächst die im Zeitraum vom 7.9.94 bis 6.11.95 in irgendeiner Form von BIBLIOSERV bearbeiteten Fernleihbestellungen. Wir berücksichtigten dabei nur die Bestellungen, die tatsächlich von uns in den Fernleihverkehr weitergeleitet wurden. Ausgeklammert wurden zunächst die Literatur, die wir auf andere Weise beschaffen konnten, und die Aufträge, die von uns wegen Doppelbestellung (durch verschiedene Mitarbeiter derselben Firma) gleich zurückgegeben wurden.

1. Analyse der im Untersuchungszeitraum bearbeiteten Bestellungen nach „Bearbeitungsstand“

Die Recherche (durchgeführt am 11.12.1995) nach der Anzahl der bearbeiteten Fernleihen im Gesamtzeitraum der Auswertung (7.9.94 bis 6.11.95) ergab:

Vorgänge/Dokumente insgesamt	991	davon
1.1 wurden im angegebenen Zeitraum positiv erledigt		880
1.2 wurden im angegebenen Zeitraum storniert (aus verschiedensten Gründen)		63
1.3 waren noch offen (bestellt oder Bestellwiederholung zu einem späteren Zeitpunkt)		43

2. Analyse nach Laufzeit

Unsere Laufzeitanalyse umfaßte zwei unterschiedliche Fragestellungen:

- die *Gesamtbearbeitungszeit* (von der ersten Dateneingabe bis zum Zugang der bestellten Literatur)
- die *tatsächliche Laufzeit* im Leihverkehr (gerechnet von der letztmaligen Abgabe der Fernleihbestellungen in der UB Karlsruhe bis zum Zugang der bestellten Literatur).

Der Unterschied zwischen diesen Zeiten liegt weniger in der Zeitspanne zwischen Dateneingabe und Abgabe in der UB (diese beträgt max. 1 Tag), sondern entsteht durch Bestellwiederholungen. Mehr als 118 Fernleihen mußten im Untersuchungszeitraum ein- oder mehrfach wiederholt werden.

Bei Wiederholungen ist die Spanne zwischen Eingabe- und Zugangsdatum (= Gesamtbearbeitungszeit) natürlich wesentlich länger als die tatsächliche Laufzeit im Leihverkehr, die vom Bestelldatum aus berechnet wird (es wird bei Bestellwiederholungen stets aktualisiert).

Nicht mittels Datenbank recherchierbar sind jene Bestellwiederholungen, die vor dem 7.9.94 eingetragen, seither mehrfach vergeblich wiederholt wurden und für die eine weitere Bestellwiederholung erst *nach* dem 7.11.95 möglich ist.

Dagegen konnten alle relevanten Lauf- und Bearbeitungszeiten mittels der LARS-Datenbank berechnet und sortiert werden.

2.1 Gesamtbearbeitungszeit

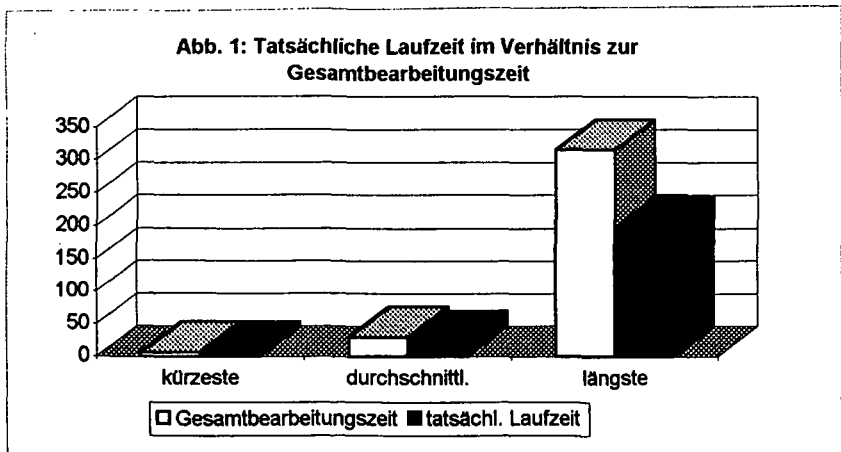
(= Eintragungs- und Zugangsdatum im Untersuchungszeitraum)

Hier sind nur diejenigen Bestellungen erfaßt, bei denen sowohl das Eintragungs- als auch das Zugangsdatum im Erfassungszeitraum (7.9.94 bis 6.11.95) liegen. Aus diesem Grund ergibt sich hier natürlich eine andere Anzahl (= 792) als bei der Recherche aller bearbeiteten Fernleihbestellungen (= 991). D. h. es sind hier nicht berücksichtigt:

- Bestellungen, die vor dem 7.9.94 eingetragen, aber im Erfassungszeitraum zugegangen sind,
- Bestellungen, die im Erfassungszeitraum eingetragen, aber nicht in dieser Zeit zugegangen sind.

Es gab beträchtliche Unterschiede bei der Gesamtbearbeitungszeit . So betrug

- die *längste* Gesamtbearbeitungszeit 315 Tage,
- die *kürzeste* 6 Tage,
- *durchschnittlich* mußten die Benutzer 29,14 Tage auf ihre Literatur warten (s.a. Abb. 1).



2.2 Tatsächliche Laufzeit im Leihverkehr

2.2.1 Lieferungen, bei denen das *letztmalige* Bestell- und das Zugangsdatum im Erfassungszeitraum (7.9.94 bis 6.11.95) liegt

Es ergibt sich eine andere Anzahl (806) als bei der Gesamtbearbeitungszeit. Die Unterschiede in den Laufzeiten waren ebenfalls beträchtlich. (s.a. Abb. 1)

Die tatsächliche Laufzeit betrug *maximal* 196 Tage,
minimal 6 Tage,
durchschnittlich 22,22 Tage.

2.2.2 Lieferungen mit Zugangsdatum zwischen 7.9.94 und 6.11.95 (unabhängig vom Bestelldatum, auch wenn dies vor dem 7.9.94 liegt)

In diesem Zeitraum wurde über die Fernleihe Literatur aus 57 Bibliotheken geliefert. In der nachstehenden Tabelle sind nur die 11 Bibliotheken erfaßt, aus denen mehr als 10 Fernleihen zuzugingen.

Tabelle 1: Tatsächliche Laufzeiten

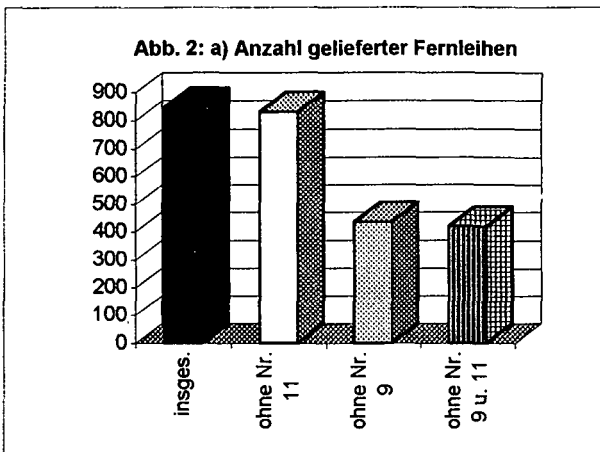
Bibliothek lfd. Nr.	Anzahl der gelieferten FL	kürzeste Laufzeit (Tage)	längste Laufzeit (Tage)	durchschnittliche Laufzeit (Tage)
1	48	6	22	11,7
2	21	8	17	11,8
3	46	7	29	12,73
4	25	8	23	13,14
5	47	7	48	13,82
6	71	6	62	15,36
7	12	13	21	16,58
8	19	7	111	22,68
9	409	8	196	24,31
10	11	13	56	26,72
11	16	37	148	89,31

Anmerkung:

- a) Besonders lange Laufzeiten entstehen zum Beispiel bei den Zentralen Fachbibliotheken, die die bestellte Literatur zum Teil erst beschaffen.
- b) Die Reihenfolge in dieser Tabelle beinhaltet *keine* Wertung, sondern erfolgte nach der durchschnittlichen Laufzeit.

Die Tabelle zeigt, daß sieben der elf Bibliotheken unter dem Gesamtdurchschnitt von 22,22 Tagen lagen.

Durchschnittswert und längste Laufzeit ändern sich beim Nichteinbeziehen bestimmter Bibliotheken auffällig (s. Abb. 2). Läßt man die zwei „langsamsten“ Bibliotheken unberücksichtigt, verkürzt sich die durchschnittliche Laufzeit auf weniger als 18 Tage und die längste Laufzeit von 196 auf 112 Tage (s. Tabelle 2).



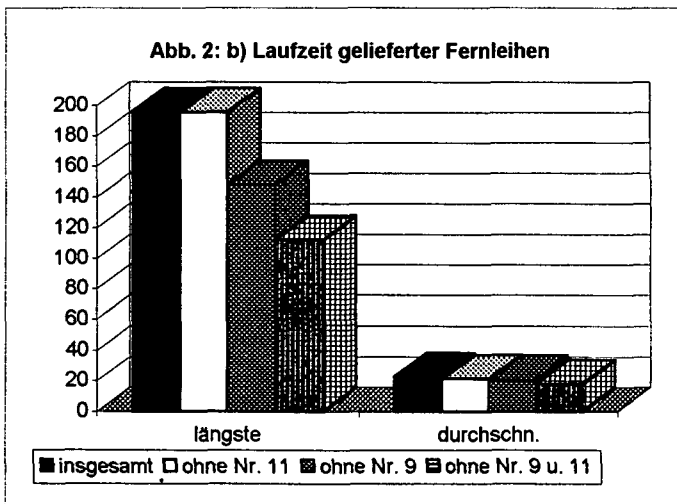
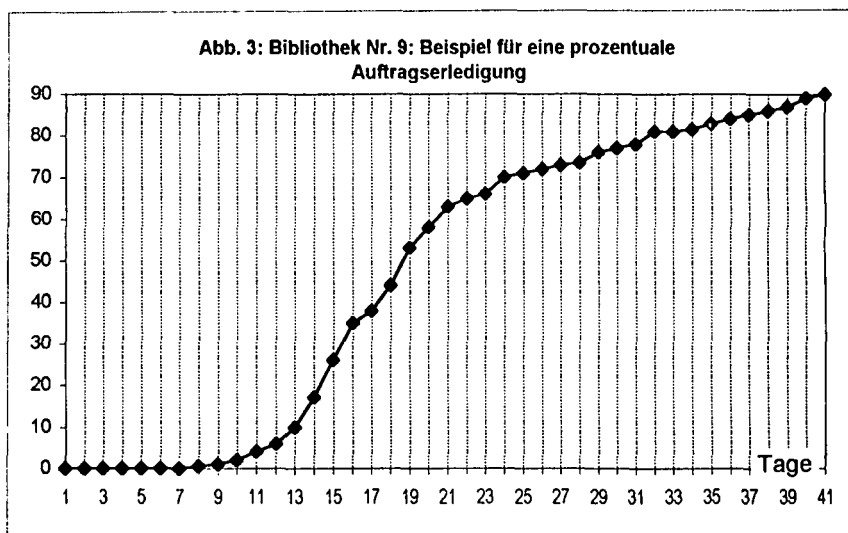


Tabelle 2

Bibliotheken	Gelieferte Fernleihen (unabhängig vom Bestelldatum)	kürzeste Laufzeit	längste Laufzeit	durchschnittliche Laufzeit
insgesamt	845	6	196	22,38
ohne Nr. 11	829	6	196	21,09
ohne Nr. 9	436	6	148	20,57
ohne Nr. 9 und 11	420	6	112	17,95

In Abb. 3 ist der prozentuale Verlauf der erledigten Aufträge während der ersten 40 Tage am Beispiel der Bibliothek Nr. 9 dargestellt.



3. Aufschlüsselung nach Dokumententypen

Die im Untersuchungszeitraum bearbeiteten 991 Dokumente schlüsseln sich wie folgt auf:

- 694 Aufsätze
- 121 Reports
- 113 Monographien
- 34 Dissertationen
- 13 Kongreßberichte
- 11 mehrbändige Werke (= Einzelband eines mehrbändigen Werkes)
- 5 unbekannt (es handelt sich ausschließlich um stornierte Fernleihbestellungen)

4. Bestellungen, von denen der Fernleihverkehr entlastet wurde

4.1 Einsparung durch Vermeidung von Mehrfachbestellungen

Die Bestellwünsche unserer Kunden werden vor der eigentlichen Bearbeitung in der Datenbank geprüft, um Mehrfachbestellungen gleich aussortieren zu können. Im Untersuchungszeitraum erhielten wir 27 gleiche Beschaffungsauf-

träge von mehreren Mitarbeitern des gleichen Kunden (z. T. von bis zu drei Personen gleichzeitig/in kurzer Abfolge).

4.2 *Bestellungen, die außerhalb des Deutschen Leihverkehrs erledigt wurden*

Im Untersuchungszeitraum erhielten wir 1015 „Fremddokumente“, davon

- 991 (= 97,6 %) über den Leihverkehr,
- 21 (= 2,1 %) leihweise direkt von Bibliotheken, die nicht dem Deutschen Leihverkehr angeschlossen sind,
- 3 (= 0,3 %), die durch den Bestand anderer Kunden erledigt werden konnten (auf Datenschutz wurde selbstverständlich geachtet).

Zusätzlich übersandten uns einige Bibliotheken die ursprünglich leihweise erbetene Literatur sogar als Geschenk für den Bestand der von uns betreuten Kundenbibliotheken¹. Diese „Schenkungen“ entlasteten ebenfalls den Leihverkehr.

4.3 *Nicht recherchierbare Mehrfachbestellungen*

Nicht recherchierbar sind die Mehrfachbestellungen für:

- bereits im Erfassungszeitraum an einen anderen Benutzer gelieferte Titel
- bereits vor dem Erfassungszeitraum gelieferte / bestellte / stornierte Titel und
- Mehrfachbestellungen durch denselben Besteller.

Insgesamt sind dies ca. 8 Titel pro Monat, d. h. im Erfassungszeitraum konnten mehr als 100 Fernleihbestellungen (= mehr als 11%) durch das „Vorprüfen“ in unserer Datenbank eingespart werden.

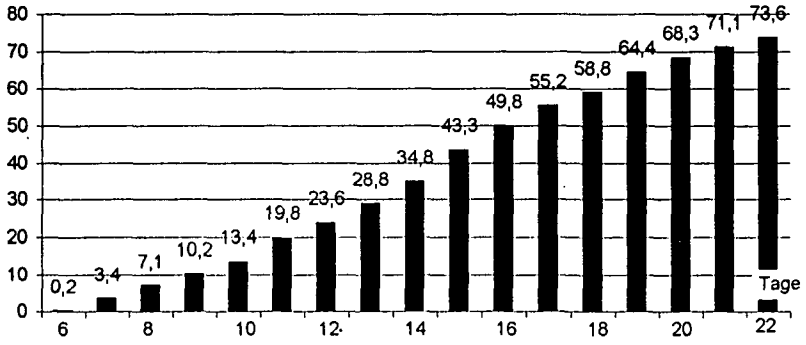
Schlußbemerkung

Unsere Untersuchung hat gezeigt, daß die durchschnittliche Laufzeit bei den 57 Bibliotheken mehr als 22 Tage betrug. In dieser Zeit waren 73,6 % der 845 Aufträge erledigt (die Hälfte bereits nach 16 Tagen), s. Abb. 4. Da von einem Großteil der Bibliotheken in den ersten Tagen mehr Aufträge erledigt wurden (in den ersten neun Tagen 86 Aufträge = 10,2 %) als in vergleichbaren Zeiträumen der restlichen Zeit, ergab sich eine relativ günstige Durchschnittslaufzeit (s. Abb. 5).

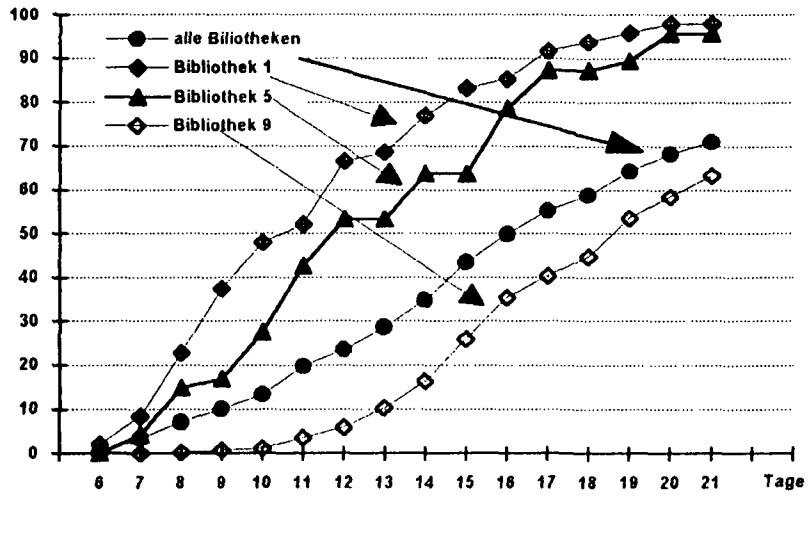
Ob sich dies bei Etat- und Personaleinsparungen aufrechterhalten läßt, wird die Zukunft zeigen. Aber vielleicht lassen sich die Bearbeitungszeiten durch Umorganisation sogar noch verkürzen.

¹ An dieser Stelle sei ein Dank an die KollegInnen für ihre Hilfsbereitschaft erlaubt.

Abb. 4: Anteil gelieferter Fernleihvorgänge
(Bibliotheken insgesamt)



Prozent



Die Gründe für den „Ausreißer“ (Ifd. Nr. 11) in unseren Tabellen können wir nicht interpretieren, da wir keine Kenntnisse über die personelle Situation und die Organisationsform dieser Bibliothek haben.

Abschließend sei noch darauf hingewiesen, daß im Untersuchungszeitraum alle Fernleihen über die Universitätsbibliothek Karlsruhe in den Leihverkehr gingen. Die dortige zügige Bearbeitung der Fernleihbestellungen hat sicher maßgeblichen Einfluß auf die von uns ermittelten - z. T. sehr kurzen - Laufzeiten.

