

Nichtabgeholte Fernleihbestellungen

Gunter Dokter, Marcus Heidecke, Norbert Strelow

Zu den unersprißlichen Momenten für Fernleihmitarbeiter zählen jene, in denen vor Augen tritt, daß man wieder einmal für die Katz' hat arbeiten dürfen: Bereitgestellte Fernleihbücher sind unbenutzt wieder zurückzuschicken oder nicht abgeholte Fotokopien kartonweise in den Papiermüll zu kippen. Eine solche Fotokopien-Wegwerf-Aktion gab in der *Universitätsbibliothek Bochum* den Anstoß, doch einmal Genaueres über die Gründe des Nichtabgeholtwerdens in Erfahrung zu bringen.

a. Kopien-Lieferungen

Die erste Vermutung ging natürlich dahin, daß diese Kopien für ihre Besteller wegen zu langer Lieferzeiten uninteressant geworden waren, weswegen zunächst die Laufzeiten ermittelt wurden. Am häufigsten waren Laufzeiten zwischen 13 und 15 Tagen, nach rund einem Monat war die Hauptmenge der Bestellungen eingetroffen. Im Vergleich mit den Lieferzeiten aller Zeitschriften, also auch der abgeholten, desselben Zeitraums fielen diese Lieferzeiten überhaupt nicht aus dem Rahmen. Anhand der detaillierten Bochumer BABSY-Laufzeitstatistiken war es möglich, für jeden Laufzeittag die Zahl der nicht abgeholten Kopien mit der Zahl der insgesamt eingetroffenen Zeitschriftenlieferungen zu vergleichen und zu ermitteln, wie hoch jeweils der Anteil nicht-abgeholter Kopien war (*Abbildung 1*).

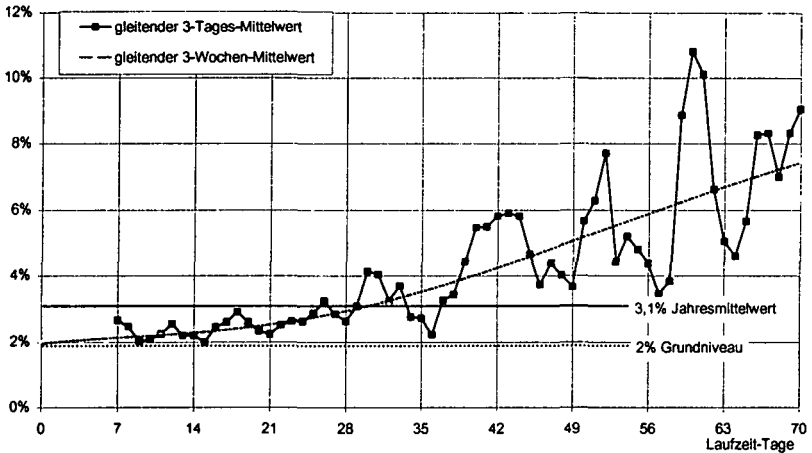


Abb. 1: Nichtabgeholte Fernleihkopien 1997+98 in Prozent (nach Tagen)

Endlich bestätigte sich unsere Ausgangsvermutung: je länger die Laufzeit, desto höher der Anteil der Nichtabgeholten. Nach 10 Wochen Laufzeit ist er ungefähr doppelt so hoch wie nach 5 Wochen, im Jahresmittel liegt er bei 3,1%. Es zeigte sich aber auch etwas anderes: die Extrapolation auf 0 Tage Laufzeit geht eindeutig nicht durch den Nullpunkt. Mit anderen Worten: ein Anteil von rund 2% der Kopienlieferungen wird nie abgeholt, egal wie kurz die Laufzeiten sind. 2% bedeuten aber auch 5 von 250 Arbeitstagen: 1 Woche im Jahr arbeiten alle, die mit Bibliographieren, Versenden, Bereitstellen etc. von Zeitschriften-Bestellungen zu tun haben, für den Papierkorb. Hinzu kommt dann im Jahresmittel - mit rund einem weiteren, diesmal laufzeitbestimmten Prozent - eine weitere, diesmal halbe Papierkorb-Arbeitswoche, die sich allein durch schnellere Bearbeitung verkürzen ließe. Ziehen wir in Abb. 1 das 2%-Grundniveau bei allen Werten ab, so ergibt sich, daß rund ein Monat vergangen sein muß, bis wenigstens 1% der Bestellungen für den Benutzer hinfällig geworden sind.

Ein weiterer, wichtiger Teil der Botschaft unserer Papierkorb-Aspiranten liegt außerhalb von Abb. 1 bei noch viel längeren Laufzeiten. (Hier geraten wir allerdings in Laufzeitbereiche, wo wenigen, streuenden Lieferungen noch weniger, noch streuendere Nichtabholungen gegenüberstehen. Erst Totalerhebung über einen längeren Zeitraum macht diese Auswertung überhaupt möglich. Haben wir für Abb. 1 bereits zum Kunstgriff gleitender 3-Tages-Mittelwerte gegriffen, um einen einigermaßen geglätteten Kurvenverlauf zu erhalten, so

sind jetzt gleitende 3-Wochen-Mittelwerte angezeigt, um interpretierbare Angaben zu erhalten.) *Abbildung 2* zeigt, wie sich der Nichtabgeholt-Anteil mit zunehmender Laufzeit verhält.

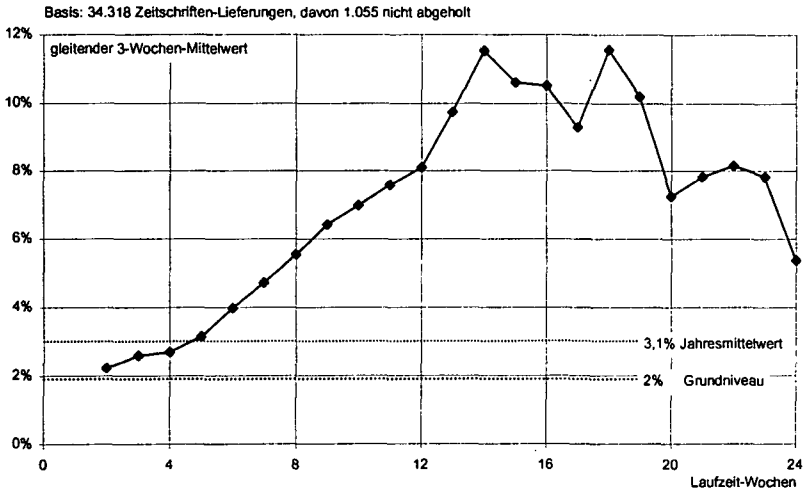


Abb. 2: Nichtabgeholte Fernleihkopien 1997+98 in Prozent (nach Wochen)

Erst in der 10. Lieferwoche (!) wird - nach Abzug des 2%-Grundniveaus - die Netto-5%-Marke erreicht. Bis zu einer Laufzeit von 4-5 Monaten steigt der Anteil auf insgesamt rund 11% Nichtabgeholte an, danach sinkt er wieder. Es gibt also offensichtlich eine Schmerzgrenze, die von den Bestellern mit (11-2=) 9% laufzeitbedingter Nichtabholung gehandelt wird und im Bereich von 4-5 Monaten Erledigungsdauer liegt. Danach wird das Abholverhalten wieder laufzeitunabhängiger. Die höchsten Laufzeiten nichtabgeholter Kopien lagen zwar 1997 bei 265 Tagen und 1998 bei 237 Tagen, Lieferungen mit noch längeren Laufzeiten, die es in beiden Jahren (vor allem 1998) gab, fanden aber wieder ihre Abnehmer. Auslandslieferungen dauern erfahrungsgemäß am längsten, trotzdem fand sich unter den nichtabgeholten Kopien davon nur eine einzige.

Ob in diesem oberen Laufzeitbereich ebenfalls ein 2%-Grundniveau vorhanden wäre, könnte erst festgestellt werden, wenn 2 von 100 Langläufern liegengeblieben wären. Bei den wenigen Vorgängen in diesem Laufzeitbereich

wäre eine statistisch abgesicherte Aussage aber erst nach Totalerhebung über mehrere Jahre möglich.

Differenzieren wir beim Laufzeit-Spektrum für die Nichtabgeholtten nach Lieferbibliotheken, so erhalten wir sogar Aufschluß über die jeweilige Liefereffizienz. In *Abbildung 3* ist dies für die beiden, auch für andere Leihregionen wichtigen Zentralbibliotheken für Medizin in Köln (ZBM) und für Technik in Hannover (TIB) geschehen.

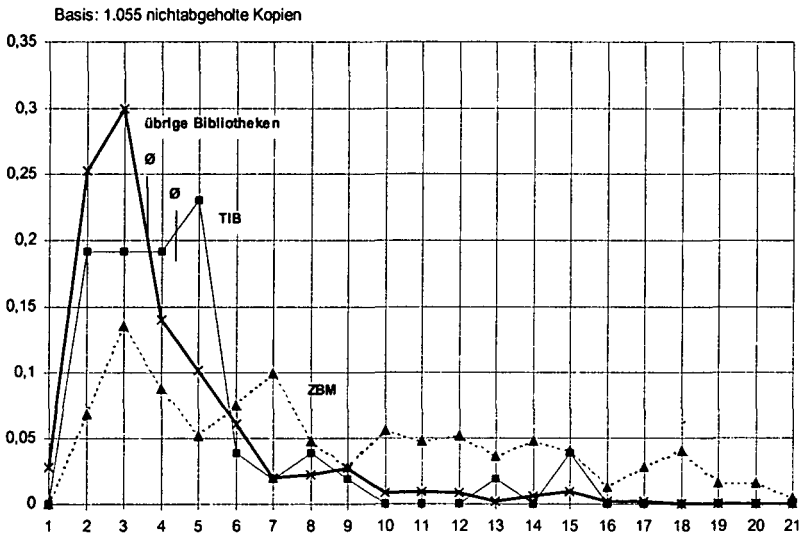


Abb. 3: Laufzeit-Spektrum nichtabgeholter Fernleihkopien 1997+98 (nach Wochen)

Wir unterscheiden drei Laufzeit-Spektren: eines für die Nichtabgeholtten der ZBM, eines für die der TIB und ein gemeinsames für die Nichtabgeholtten der übrigen Lieferbibliotheken. Es fällt auf, daß die ZBM ein deutlich abweichendes Nichtabgeholt-Spektrum aufweist. Nun wissen wir aus Abb. 2, daß Nichtabgeholt- und Gesamtlieferspektrum bis auf eine Maximalabweichung von 11% ähnlich verlaufen, so daß wir folgern können: die Nichtabgeholtten stellen einen annähernd repräsentativen Ausschnitt aller eingehenden Lieferungen dar. Somit ist auch der Umkehrschluß gültig, daß nämlich die Einzel-L i e f e r s p e k t r e n von ZBM und TIB gegenüber dem Sammel-L i e f e r s p e k t r u m der anderen Bibliotheken in ähnlicher Weise verschoben sind. In Abb. 3 kenn-

zeichnet \emptyset den Laufzeitmittelwert der einzelnen Spektren. Damit können wir über Abb. 2 die jeweils zugehörigen mittleren Nichtabgeholt-Anteile finden:

Tabelle 1

-	Laufzeit- Mittelwert	mittl. Nichtabgeholt- Anteil (ca.)
ZBM Köln	57,8 Tage	6%
TIB Hannover	32,5 Tage	3%
übrige Bibliotheken	25,8 Tage	2,5%
alle BBn zusammen	34,7 Tage	3,1%

Im Gegensatz zur TIB gerät die ZBM wegen der im Mittel fast doppelt so langen mittleren Erledigungszeiten auf der Nichtabgeholt-Kurve (Abb. 2) bereits in einen Prozentbereich, der bei rund dem Doppelten der üblichen Werte liegt: rund 6% der ZBM-Kopienlieferungen wandern demnach in den Papierkorb. Nach obiger Umrechnung entspricht dies der Arbeitsleistung von 15 Arbeitstagen oder drei Wochen im Jahr; bei größenordnungsmäßig rund 400.000 ZBM-Lieferungen pro Jahr sind damit immerhin 24.000 Kopienlieferungen oder (rechnet man 10 Kopien je Auftrag) 240.000 Blatt Kopien betroffen. Mehr als ein Viertel der Bochumer nichtabgeholt Kopien waren ZBM-Kopien, die damit eindeutig überrepräsentiert waren. Zum Teil wurden an einunddemselben Eingangstag in der UB Bochum ZBM-Lieferungen mit ganz unterschiedlicher Erledigungsdauer verbucht, ein Hinweis also auf Stapelverarbeitung. Und hier beißt sich die Katze in den Schwanz: wegen zu geringer Personalausstattung muß auf Rüstzeiten minimierende Stapelverarbeitung ausgewichen werden, wegen diskontinuierlicher Abarbeitung werden die Liegezeiten länger, wegen längerer Liegezeiten erhöht sich die Erledigungszeit, wegen längerer Erledigungszeit bleiben mehr Bestellungen liegen, so daß die Arbeitsleistung des ohnehin schon zu geringen Personals auch noch zu höheren Anteilen hinfällig wird. Aus dieser Zwickmühle heraus hilft einzig und allein eine adäquate Personalausstattung in der ZBM. Veranschlagt man die Kosten einer Kopiererledigung ganz grob auf 10 DM (mehr dazu weiter unten), wandern derzeit für rund eine Viertelmillion DM jährlich ZBM-Kopien in die Papierkörbe der Empfängerbibliotheken. Könnte die ZBM dieses zum Fenster hinausgeworfene Geld in Kopierpersonal investieren, käme das sicherlich der allgemeinen Erledigungsgeschwindigkeit zugute, mehr Benutzer könnten rechtzeitig bedient werden und der ZBM gelänge es eher wieder, so zu arbeiten, wie ihr und ihren Benutzern dies vorschwebt. Dabei ist in den obengenannten Kosten noch nicht enthalten die ebenfalls verschwendete Arbeitsleistung auf Benut-

zuseite. Ausgehend von der früher einmal festgestellten mittleren Erfassungsleistung einer geübten Schreibkraft von 2 min/Bestellung ist es sicherlich nicht allzu falsch, mindestens 3 min für das Ausschreiben einer Fernleihbestellung durch einen Normalbenutzer anzusetzen: 24.000 Best. x 3 min/Best. ergeben 72.000 min oder 1200 h oder 31,2 Arbeitswochen à 38,5 Wochenstunden (entsprechend Jahresanfang bis August eines Jahres) auf Bestellerseite. Aufgrund der sozialen Bestellerstruktur dürften diese vergeudeten Arbeitsstunden bezahlungstechnisch das Äquivalent mindestens einer weiteren Stelle Kopierpersonal ergeben.

b. Buch-Lieferungen

Bislang wurden nur nichtabgeholte Kopien untersucht. Nichtabgeholte Buchlieferungen stellen natürlich ebenfalls ein Ärgernis dar, sogar ein noch viel größeres: bei Büchern besteht der zusätzliche Aufwand des Rückversands, und der mittlere Anteil nichtabgeholter Bücher liegt inzwischen sogar mehr als doppelt so hoch wie für Kopien. *Abbildung 4* zeigt die Entwicklung der letzten 20 Jahre.

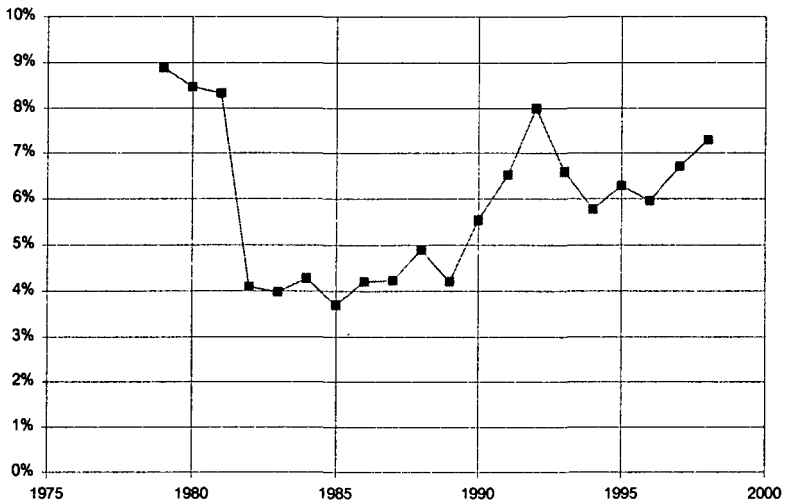


Abb. 4: Nichtabgeholte Monographienbestellungen in Prozent

Auffällig ist der Sturz von einem 8,5%-Nichtabgeholt-Anteil vor 1981 auf einen 4%-Anteil im Jahre 1982, seither steigen die Werte wieder an, mit einem Ausreißer nach oben in den Jahren 1991-93. Wie ist dieser Verlauf zu erklären? Der Absturz im Jahre 1982 ist relativ leicht gedeutet: mit diesem Jahr wurden in Nordrhein-Westfalen Fernleihgebühren von 50 Pfennig + Portokosten-Ersatz eingeführt. Die Zahl der Fernleih-Bestellungen sank drastisch¹⁾, besonders aber die Zahl der überflüssigen, noch nicht einmal der Mühe des Abholens für Wert befundenen Gratisbestellungen.

Die stetige Zunahme seither liegt an stetig zunehmenden Laufzeiten, wie *Abbildung 5* zeigt:

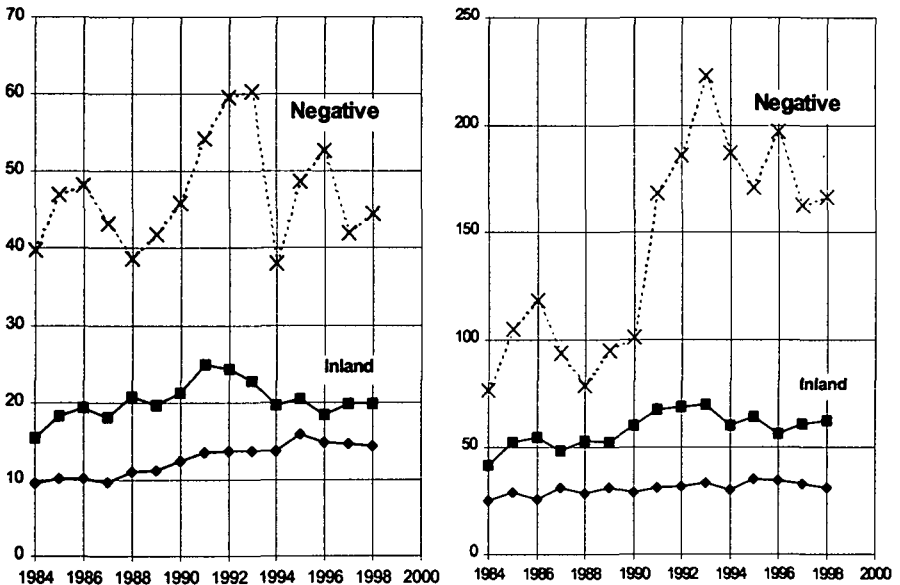


Abb. 5: Laufzeitentwicklung im Nehmenden Leihverkehr
 a) Tage bis zum Eingang von 50% der Monographienbestellungen
 b) Tage bis zum Eingang von 90% der Monographienbestellungen

Von 1984 bis 1998 haben die Laufzeiten bis zum Eingang von 50% der Bestellungen um rund 5 Tage zugenommen, bis zum Eingang von 90% waren es für die positiven Erledigungen innerhalb der eigenen Leihverkehrsregion 6 Tage und rund 20 Tage beim übrigen Inland, für Negative sogar 90 Tage. Eine

Anhebung der Laufzeiten für die Jahre 1991-93 ist deutlich erkennbar bei den Negativen sowie bei den positiven Erledigungen aus dem übrigen Inland, nicht jedoch bei den Positiven aus der eigenen Leihverkehrsregion (und nicht bei den Zeitschriften-Lieferungen). Der Grund für diese vorübergehende Anhebung dürfte in der Einbeziehung von Bibliotheken der neuen Bundesländer zu suchen sein, die kurz nach der Wiedervereinigung noch sehr lange Laufzeiten verursachten, was sich nur bei den Negativen und bei den übrigen Inlandsbestellungen auswirken konnte, nicht aber bei den Lieferungen aus Nordrhein-Westfalen (und nicht bei den ZDB-dominierten Zeitschriften-Direktbestellungen). In *Abbildung 6* sind die zu *Abb. 2* analogen Werte für Monographien ermittelt.

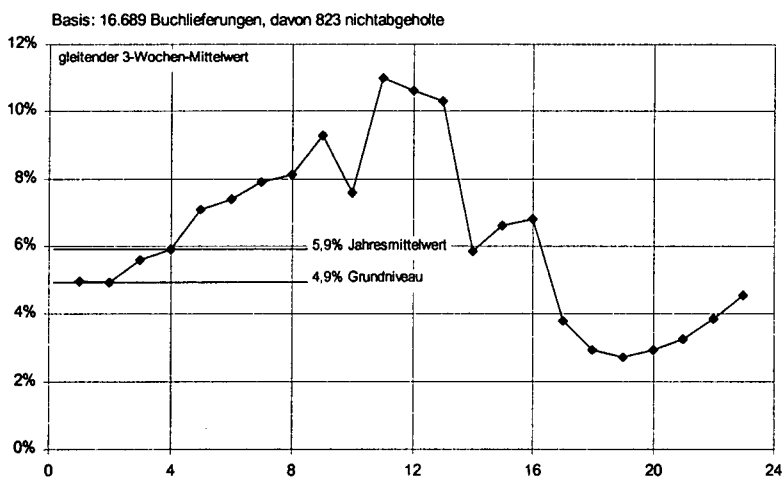


Abb. 6: Nichtabgeholte Buchlieferungen 1996 in Prozent (nach Wochen)

Wir sehen: das Nichtabhol-Grundniveau für Monographien liegt bei 4,9% und damit bei mehr als dem Doppelten der Kopienlieferungen. Der maximale Nichtabholgrad ist mit fast 11% beinahe gleich hoch wie für Kopienlieferungen und tritt auf bei ungefähr 3 Monaten Laufzeit, im Gegensatz zu 4-5 Monaten bei den Kopien. Diese zeitliche Verschiebung ist zu groß, als daß sie durch die bloße in *Abb. 4* dokumentierte, generelle Laufzeiten-Verschlechterung zwischen 1996, dem Erhebungsjahr für die Monographien, und 1997/98, dem Erhebungszeitraum für die Kopien, bewirkt sein könnte; für Bücher und

Kopien gelten demnach unterschiedliche Toleranzschwellen. Ob das schwache Nichtabgeholt-Minimum in Abb. 6 um die 19. Lieferwoche herum tatsächlich echt oder nur durch zufällige, statistische Schwankungen entstanden ist, kann nicht entschieden werden, da im Gegensatz zu den Kopien bei den Büchern nur Daten eines einzigen Lieferjahres ausgewertet werden konnten, was zu größerer Fluktuationsbreite bei den Ergebnissen führt. Wie bei den Kopien fanden auch bei den Büchern alle Lieferungen jenseits der größten Nichtabgeholt-Laufzeit (hier 217 Tage) wieder ihre Abnehmer.

c. Benutzergruppen-Unterschiede

Neben dem Aufschluß darüber, wie die Zahl der Nichtabgeholt von der Lieferzeit beeinflußt wird, wollten wir auch wissen, ob die verschiedenen Benutzergruppen unterschiedliche Abholgewohnheiten zeigen.

Ein Vergleich der Benutzergruppenanteile für abgegebene und nichtabgeholte Bestellungen gibt hierüber Aufschluß (Leider müssen wir dabei von unterschiedlichen Gesamtheiten ausgehen: die verfügbaren Zahlen für abgegebene Bestellungen umfassen Monographien und Zeitschriften, die Benutzergruppenunterscheidung bei Nichtabgeholt liegt dagegen nur für die Kopien vor. Wir versuchen es trotzdem):

Tabelle 2

Benutzergruppe	abgegebene	nichtabgeholte	Differenz	
	Bestellungen A	(1997+98) N	absolut N-A	relativ N:A
Wissenschaftler	49,1%	44,2%	- 4,9%	- 10%
Studenten	36,1%	39,7%	+ 3,6%	+ 10%
Externe	7,8%	10,3%	+ 2,5%	+ 32%
wiss. Hilfskräfte	7,0%	5,8%	- 1,2%	- 17%

Die Absolutdifferenzen sehen auf den ersten Blick nicht nach bemerkenswerten Gruppenunterschieden aus, betrachten wir jedoch Relativedifferenzen, so geben sich immerhin Abweichungen von 10 und mehr Prozent nach beiden Richtungen zu erkennen, die vermutlich nicht mehr allein auf die unterschiedlichen Grundgesamtheiten für A und N zurückgeführt werden können. Augenscheinlich sind Studenten und Externe - obwohl sie Fernleihgebühren bezahlen müssen - nachlässiger im Abholen als Wissenschaftler und wissenschaftliche Hilfskräfte, die sich stärker um ihre (in Nordrhein-Westfalen für sie kostenlosen) Bestellungen kümmern.

d. Welche Schlußfolgerungen ergeben sich?**1. (Abb. 2 und Tab. 1)**

Nichtabgeholte- und Lieferspektrum sind in ihrer Grundstruktur ähnlich, somit stellen die Nichtabgeholten einen annähernd repräsentativen Ausschnitt aller Lieferungen dar. Von der mittleren Laufzeit aller Lieferungen kann auf die mittlere Laufzeit der davon nichtabgeholten geschlossen werden und umgekehrt.

2. (Abb. 4 und Tab. 2)

Fernleihgebühren senken den Anteil nichtabgeholter Bestellungen deutlich, dennoch sind die derzeit gebührenpflichtigen Benutzergruppen der Studenten und Externen nachlässiger im Abholen als nichtzahlende Wissenschaftler und wissenschaftliche Hilfskräfte.

3. (Abb. 2 und Abb. 6)

Ganz gleich, wie kurz die Laufzeiten ausfallen, es ist auf jeden Fall mit einem nicht abgeholten Grundanteil zu rechnen, der bei den Kopien 2% und bei den Büchern 5% ausmacht. Der Anteil der aus Laufzeitgründen hinfällig gewordenen Bestellungen macht bei beiden im Mittel je 1% zusätzlich aus und erreicht für Kopien nach 4-5 Monaten sein Maximum mit (11-2=) 9% Nichtabgeholten, für Monographien nach 3 Monaten mit (11-5=) 6%. Für noch größere Laufzeiten steigt in beiden Fällen die Akzeptanz wieder an.

In Zeiten allerorts propagierter Kostenrechnung für den öffentlichen Dienst machen wir folgende Überschlagsrechnung auf: Bei einem Volumen des Nehmenden Leihverkehrs von rund 2 Mio Bestellungen/Jahr an den Universitätsbibliotheken der Bundesrepublik, die sich ungefähr wie 1:1 auf Monographien und Zeitschriften verteilen, macht der nichtabgeholte Grundanteil bei den Kopien (1 Mio x 2%=) 20.000 Bestellungen, bei den Monographien (1 Mio x 5%=) 50.000 Bestellungen aus. Dazu kommen jeweils (1 Mio x 1% =) 10.000 laufzeitbedingt nicht abgeholte Bestellungen, macht zusammen 30.000 nicht abgeholte Kopien- und 60.000 nicht abgeholte Buch-Lieferungen.

Nach *Beyersdorff*²⁾ errechnen wir für den Nehmenden LV das gewichtete Mittel der Kosten für einen Fernleihschein zu 15,89 DM; die Bestellung dieser später nichtabgeholten Fälle verursachte also Gesamtkosten von (90.000 x 15,89 DM =) 1.430.100 DM.

Für den Gebenden Leihverkehr wird hier²⁾ differenziert zwischen Kosten/Kopie(nbestellung) und Kosten/Monographie(nbestellung). Nach den dortigen Tabellenangaben errechnet man (ungewichtet und unter Weglassung des jeweils höchsten und niedrigsten Extremwerts) als durchschnittliche Kosten für Kopien 11,28 DM und für Monographien 11,81 DM und damit

als Gesamtkosten im Gebenden LV ($30.000 \times 11,21 \text{ DM} = 336.300 \text{ DM} + 60.000 \times 11,81 \text{ DM} = 708.600 \text{ DM}$) 1.044.900 DM. Zusammen mit den Kosten des Nehmenden LV kommen wir damit auf 2.475.000 DM bibliotheksseitigen Aufwand jährlich für nicht abgeholte Fernleihbestellungen, ungefähr der Monographien-Jahresetat von zwei Universitätsbibliotheken. Addition der durchschnittlichen Teilkosten einer Fernleihbestellung von 15,89 DM auf der Bestellseite und mittleren 11,55 DM auf der Lieferseite führt zu dem Wert von insgesamt 27,44 DM an Kosten für eine durchschnittliche Fernleihbestellung, d.h. für je drei Bestellungen könnte man ein neues Buch kaufen.

Benutzerseitig waren wir bereits oben von (sehr knapp bemessenen) 3 min/Best. ausgegangen (nur für das Ausschreiben einer Bestellung ohne die schlecht faßbaren Aufwandsanteile für Bibliographieren, sonstige Recherchen, Wegeaufwand etc.): $90.000 \times 3 \text{ min/Best.} = 270.000 \text{ min} = 4.500 \text{ h} = 117 \text{ Arbeitswochen} \hat{=} 38,5 \text{ h} = \text{rund } 2 \text{ Mannjahre(!)}$.

4. (Abb. 2, 3, 5 und 6)

Nach Abzug des für Kopien und Bücher unterschiedlichen Nichtabhol-Grundniveaus zeigt sich, daß - für Kopien und Bücher nun wieder gleich - bis zur 10. Laufzeitwoche über 95% der Lieferungen akzeptiert werden. Bis dahin ist (vgl. Abb. 3) die Hauptmasse der Lieferungen (87%) längst eingetroffen.

Gesteigerte Liefergeschwindigkeit würde sicherlich allseits positiv aufgenommen, bleibt als faktisches Akzeptanzkriterium aber weitgehend vernachlässigbar. Werden notgedrungen - vom selben, keineswegs aufgestockten Personal - die Aufträge aus Schnellbestellsystemen v o r die Erledigung der (im Idealfall um sie verringerten) Normalbestellungen gezogen, bleibt deren Gesamtheit zugunsten der wenigen, privilegierten Eilbestellungen länger liegen als zuvor und wir beobachten (vgl. Abb. 5) das allmähliche Anwachsen a l l e r übrigen Laufzeiten: für Zeitschriften u n d Monographien und für alle Leihverkehrsregionen, einschließlich der eigenen. Die Situation erinnert ein bißchen an Verhältnisse bei der Bundesbahn, wo der vollbesetzte Pendler-Nahverkehrszug auf dem Nebengleis so lange warten muß, bis der vorrangige, imagerträglichere Hochgeschwindigkeits-ICE mit seinen zahlungswilligen Insassen auf der Hauptstrecke vorbeigerauscht ist.

Einerseits: Arme Bibliothekare! Für den Preis, den ein anderes Ressort gerade mal für die Beschaffung eines halben Kampfflugzeugs veranschlagt, könnten alle Fernleihstellen sämtlicher Universitätsbibliotheken der Bundesrepublik mit doppeltem Personal ausgestattet und damit schlagartig der bundesweite 72-Stunden-Lieferservice eingeführt werden.

Andererseits: Glückliche Bibliothekare! Ihnen ist vergönnt, mit kosten-trächtigen Schnellbestell-Systemen für 72- oder gar 48-Stunden-Lieferzeit in einem Laufzeitbereich zu experimentieren, in dem laufzeitabhängige Akzeptanzunterschiede von - wenn überhaupt - höchstens Promillegröße längst unter das statistische Rauschen des Nichtabhol-Untergrunds abgetaucht sind, und mit verzweifelter Werbeaufwand zu versuchen, diesen Service dem wenig zahlungswilligen Publikum schmackhaft zu machen - das ihn zum Billig- oder gar Nulltarif heftig begrüßen und weidlich nutzen würde.

Um möglichen Mißverständnissen gleich vorzubeugen, wir argumentieren hier nicht: Weil 10-Wochen-Lieferungen zu 95% akzeptiert werden, braucht man sich keine Mühe zu geben, schneller zu sein. Sehr schön ist z.B. in *Reuter*³⁾ dokumentiert, welche Erwartungshaltung verschiedene Benutzergruppen in Bezug auf Erledigungsdauern haben und welche Preise für welche Lieferfristen angemessen seien. (Die jeweils dazu notwendigen organisatorischen Voraussetzungen auf Bibliotheksseite sind nicht Gegenstand der Untersuchung.) Das dort (S. 22) aufgeführte Ergebnis „Eine längere Erledigungsdauer von zwei und mehr Wochen wird in immerhin noch 50% der Fälle für angemessen gehalten“ besagt einerseits nichts anderes, als daß diese 50% kaum unter den Nichtabgeholtten der ersten vier Wochen zu finden sein würden, die zur Zeit (noch) rund 60% aller Normaleingänge ausmachen. Andererseits heißt dies aber auch, daß die restlichen 40%, ohne in der vorliegenden Untersuchung als Nichtabgeholtte in Erscheinung getreten zu sein, bereits Unmut hervorgerufen haben. Nichtakzeptanz kann auch weiterhin nur das alleräußerste Signal für nichterfüllte Benutzererwartungen sein, ein letzter Indikator, dessen Struktur und Voraussetzungen in dieser Arbeit näher untersucht wurden.

Wir bleiben vor die Wahl gestellt zwischen Skylla und Charybdis: hier lange Laufzeiten und eine lästige Mißbrauchsquote bei Billigtarif für alle; dort ein Zweiklassensystem mit Kostendeckung anstrebenden Schnellverfahren, die nur wenigen privilegierten, d.h. zahlungskräftigen Bestellern zugute kommen.

Man kann das Grundproblem auch drastischer formulieren: generelle Beschleunigung beim derzeitigen Leihverkehrsaufkommen wird nur durch deutliche Personalverstärkung erreicht, generelle Anpassung des Fernleihvolumens an vorhandene Personalkapazität nur durch deutliche Anhebung der allgemeinen Fernleihgebühren, etwa vom derzeitigen auf SUBITO-Niveau.

Ist es pessimistisch, die Waagschale sich zugunsten der zweiten Option senken zu sehen?

Anmerkungen

- 1) Dokter, Gunter: „Die Auswirkungen der Kostenerstattung im Leihverkehr auf das Benutzerverhalten.“ In: MB NRW 35(1985)4, 448-462
Für die niedersächsischen Universitätsbibliotheken, an denen im April 1996 Fernleihgebühren von 2 DM/Bestellung obligatorisch wurden, meldet die Deutsche Bibliotheksstatistik zwischen 1995 und 1997 einen drastischen Rückgang der Bestellungen im Nehmenden Leihverkehr um 39%.
- 2) Beyersdorff, Günter: Was kostet die Fernleihe? Berlin, 1996. - 36 S. (DBI-Arbeits-hilfen)
Leider fehlt dort in Abb. 1 (nach Auflistung der Erhebungsergebnisse an 12 Einzelbibliotheken) eine zusammenfassende Angabe der gewichteten Mittelwerte. Die von uns aus den Einzelangaben daher selbst errechneten Werte weichen aus unbekanntem Gründen um Pfennigbeträge von den in der Publikation verstreut an anderen Stellen genannten, diversen Mittelwerten ab, was für die hier gezogenen Schlußfolgerungen aber unerheblich bleibt.
- 3) Reuter, Peter: Fernleihbestellungen von Zeitschriftenaufsätzen - Benutzererwartungen an Kosten, Erledigungsdauer und Qualität der kostenpflichtigen Dokumentlieferung. Berlin, 1996. - 202 S. (dbi-materialien; 151)

