

Tidsmåling i fjernlån.dk

*- DF's fjernlånskonference 13.-14. april
2000*

*Præsenteret af
Peter Søndergaard*

RUB

Tidsmåling i fjernlån er en opdateret version af en præsentation som oprindeligt blev holdt ved et seminar på Handelshøjskolens Bibliotek i Århus i 1999 om "Kvalitet i fjernlån", arrangeret af Danmarks Forskningsbiblioteksforenings Interessekreds for Fjernlån.

Præsentationen består af 2 dele; først en gennemgang af resultaterne fra det danske "Performance measurement projekt" som i 1998 og 1999 gennemførte tidsmålinger af fjernlån. Anden del fremlægger resultaterne af en analyse af leveringstider fra de biblioteker som i 1998-99 leverede fjernlån til Roskilde Universitetsbibliotek.

Noterne til hvert billede vil ofte have karakter af kommentarer til de statistiske opgørelser. På den måde udgør billede og tekst tilsammen en PowerPoint-bog, en billedbog hvor man kan hæfte sig ved en enkelt side man finder særlig interessant.

Har man kommentarer til siderne, finder man fejl eller studser man over en bemærkning, har man forslag til yderligere undersøgelser, vil forfatteren meget gerne have det at vide. Det kan ske på email-adresse: ps@ruc.dk eller til postadressen: Roskilde Universitetsbibliotek - Universitetsvej 1 - postboks 258 - 4000 Roskilde.

"Bogen" indgår i Skriftserie fra Roskilde Universitetsbibliotek som nummer 30. Roskilde 2000 med elektronisk adgang fra:
<http://www.rub.ruc.dk/lib/omrub/publikationer/index.html>

ISSN 0105-564x

ISBN 87-7349-480-1

SERVICEDEKLARATION

FOR ---- "bibliotek.dk"

Brugere af "bibliotek.dk" der vælger Roskilde Universitetsbibliotek som betjeningssted bør vide følgende:

RUC-ansatte og RUC-studerende kan bestille materialer som Roskilde Universitetsbibliotek ikke har i sine samlinger. Disse bestillinger vil i løbet af 2 arbejdsdage (gennemsnit 1999) blive videresendt til andre biblioteker som fjernlånsønsker og de gennemsnitlige leveringstider er (1999):

(kalenderdage)	Gennemsnit	Median
Fra danske biblioteker	10 dage	5 dage
Fra udenlandske biblioteker	13 dage	8 dage

Bestilleren vil få besked når materialet kan afhentes.

Først et eksempel på hvad tidsmålinger kan bruges til.

Tidsmålinger er ikke uproblematisk, hverken metodisk eller socialt. Siden scientific management systematiske anvendelse af tidsmåling i industrien fra 1920'erne har metoden været mødt med skepsis eller had af lønarbejderne, fordi målingerne var prolog til efterfølgende rationaliserings- og intensiveringsbestræbelser og forringede arbejdsvilkår eller afskedigelser. Kapitalernes bestræbelser på at øge produktiviteten gennem tidsstudier endte ofte i arbejdskampe.

Når moderne performance measurement og kvalitetsanalyser vover at fastholde et historisk og socialt belastet værktøj som tidsmåling, skyldes det flere forhold. Organisationer som foretager målingerne er hyppigt offentlige institutioner, hvor fællesinteressen mellem medarbejdere og ledelse for at arbejde i velfungerende og trimmede organisationer er betydelig. Ikke enerådende, men betydelig. Man kan påstå at moderne lønarbejdere har videre perspektiv på arbejdet end som blot en kilde til lønindtægt og at serviceorganisationers kun-dekontakt befordrer ønsker hos ansatte om at være effektivere og ska-be mere nytteværdi for kunden, sammenlignet med hvad andre lignende organisationer præsterer. Tidsmålinger kan anskues som middel til at opnå både større kunde- og medarbejdertilfredshed.

Billedteksten er et udsnit af en servicedeklaration som fortæller lånere på RUB hvor længe de skal vente på litteratur, bestilt i et andet bibliotek (jernlån). Det er tidsmålinger der har gjort det muligt at estimere ventetiden relativt præcist.

Tidsmåling i fjernlån

- hvad måler man?

■ *Intern behandlingstid*

definition

*Tidsinterval fra modtagelse
af dokumentønske til extern
bestilling*

Tidsmålingernes formål er at beskrive hvorfor man måler.

Tidsmålingernes metode er at definere hvad man måler. Tidsmålingernes metodik er at beskrive hvem der måler, hvornår der måles og hvordan der måles.

Formål kan være: 1) at afdække realiteterne; 2) at leve op til en på forhånd fastsat ønskelig målsituation; 3) at sammenligne sig med andre, jvf best practice. I tilfældet tidsmåling i fjernlån fokuseres der direkte på "ventetid" for brugerne og f.eks. ikke på anvendte arbejdsressourcer for at få tilvejebragt et ønsket dokument.

Definition af målemetoden fremgår af dette billede og det efterfølgende. Den *interne behandlingstid* er den indledende fase i en dokumentfremskaffelse, hvor låneren eller den biblioteksansatte har konstateret at man ikke fra sine egne samlinger kan imødekomme lånerens ønske men at man skal fremskaffe dokumentet fra et andet bibliotek eller anden leverandør. Når dokumentet er lokaliseret udløses en extern bestilling, også kaldet en IU-I bestilling, interurban-indlånsbestilling.

Det skønnes at for 3/4 af lånerønskerne tager dokumentlokalisering og bestilling cirka 10 min pr dokument (DANBIB-bestillinger). Er den *interne behandlingstid* for et fjernlån gennemsnitligt 1 dag, betyder det at selve lokalisering og bestilling udgør 2-3% af den samlede interne behandlingstid. Resten er "kø-tid" og behandling af de mere komplicerede fjernlånsønsker.

Målingernes metodik vil blive omtalt i det efterfølgende.

Tidsmåling i fjernlån

- hvad måler man?

■ *Leveringstid*

definition

Tidsinterval fra afgivelse af dokumentbestilling til modtagelse af dokument

Definition af målemetoden indeholder to komponenter. Den ene er den definition som er nævnt på foregående billede: *intern behandlingstid*.

Den anden komponent er *leveringstid*, dvs det tidsrum som lokaliserede bibliotek eller leverandør og transmission bruger for at: 1) modtage bestillingen fra bestillingsbiblioteket, 2) fremfinde dokumentet, eller såfremt det er udlånt, reservere det hvis det ønskes, 3) udlåne det til bestillingsbiblioteket (ved returnabler) eller kopiere det, 4) pakke-forsende, kuvertere-forsende, faxe, 5) transmittere/ forsende, 6) modtage i bestillingsbibliotek, 7) printe besked, opstille på afhentningshylde eller kuvertere kopi til låner.

De to tidsrum intern bestillingstid og leveringstid kan tilsammen kaldes for gennemløbstid eller opfyldelsestid; på engelsk turn aroundtime.

Tilsammen indeholder tidsrummet en række såvel komplicerede som enkle arbejds momenter og i miniformat i virkeligheden de fleste af de samme arbejds momenter som i de accessionerende biblioteksafdelinger. Fjernlånet er et bibliotek i biblioteket; det parallelle bibliotek, det supporterende bibliotek.

Tidsmåling i fjernlån 1

- *Performance measurement.dk*

Deltagende forskningsbiblioteker:

AUB, Aalborg Universitetsbibliotek

DPB, Danmarks Pædagogiske Bibliotek

HBK, Handelshøjskolens Bibliotek Kbh

HBÅ, Handelshøjskolens Bibliotek Århus

OUB, Syddansk Universitetsbibliotek Odense

RUB, Roskilde Universitetsbibliotek

Det danske *performance measurement* projekt går tilbage til midten af 1990'erne hvor nogle få større forskningsbiblioteker, på initiativ af Handelshøjskolens Bibliotek i København, besluttede at indlede en række kvalitetsmålinger af forskellige arbejdsprocesser og tilstande i deres egne biblioteker. Deltagerkredsen har ændret sig i perioden og i 1999 deltog de på billedet anførte biblioteker.

Foruden tidsmåling i fjernlån måler projektet: fejl i katalogposter, gennemløbstid for bøger, reservationstid, opfyldelses- og afhentningsgrad for reservede bøger, hyldeorden, dublinger, mv.

Undersøgelsesmetodiske forhold:

Hvem måler? Bibliotekerne måler sig selv og anfører måleresultaterne i fælles skemaer, indsamlet af projektets sekretariat.

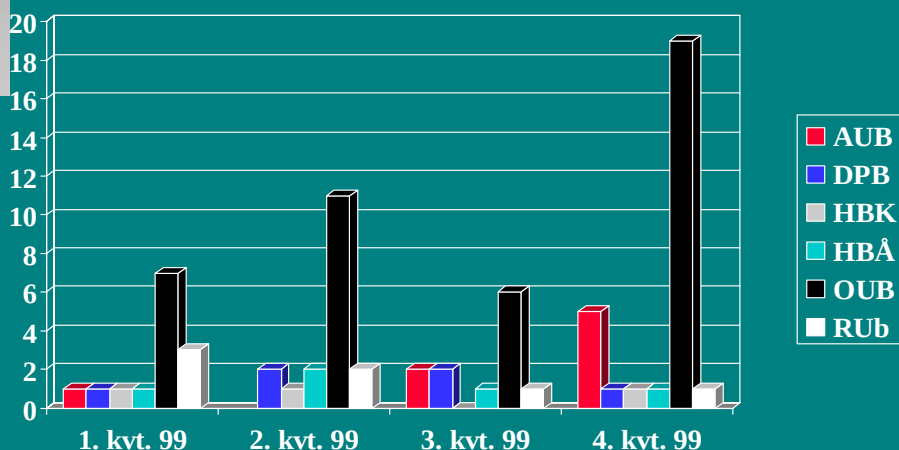
Hvornår måler man? Der måles i såkaldte "tælleuger", ens for alle biblioteker og placeret kvartalsvist.

Hvordan måler man? De valgte målinger er relativt ukomplicerede og giver i de fleste tilfælde sig selv. Der er dog metodiske problemer som kan røkke ved sammenlignelighed af data: 1) nogle benytter sample/udvalgte mens andre tager totalmængder, 2) serieopgørelser overfor datoafgrænsede mængder (f.eks. ved intern behandlingstid af fjernlån), vanskelighed ved at opgøre særlige målværdier, f.eks. medianmål. Disse og andre uklare opgørelsesmåder bør klarificeres ved en vejledende metodikbeskrivelse.

Tidsmåling i fjernlån

- Intern behandlingstid

Antal dage afrundet gennemsnit pr behandlet dokumentønske 1999 for hvert af bibliotekerne, hvert kvartal



Note: mangler oplysning for 2. kvartal for AUB

Interne behandlingstid for fjernlånsønsker er et af de senest tilkommende mål i performance measurement projektet og er kun målt i 1999, i fire tælleuger, placeret med én i hvert kvartal.

Søjlediagrammet viser en markant forskel på de interne behandlingstider i Odense Universitetsbibliotek sammenlignet med de øvrige biblioteker under et i alle kvartaler, mest ekstremt dog i fjerde kvartal, hvor den gennemsnitlige behandlingstid for fire af de øvrige biblioteker er 1 dag, mens den er 19 dage for OUB. Årsagen til den bemærkelsesværdige forskel er ikke oplyst.

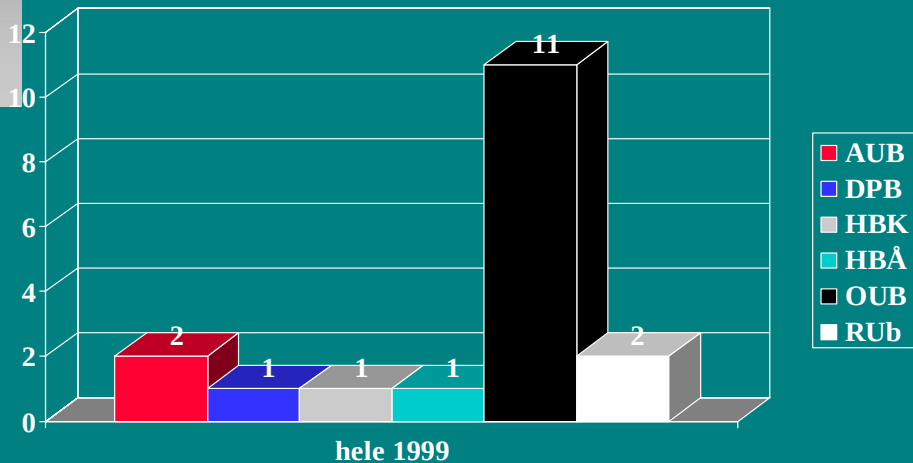
Det er heller ikke oplyst om de enkelte forskningsbiblioteker har opstillet ønskværdig målsituation for den interne behandlingstid.

Undersøgelsesmetodik er på RUB følgende: Alle modtagne fjernlånsønsker fra lånere stemples med modtagelsesdato - også uden for tælleugerne. Alle bestillere - i vejledninger og i fjernlån - anfører bestillingsdato i samme øjeblik bestilling er videresendt til bibliotek eller leverandør. I tælleugerne samles bestillingsformularerne sammen og tidsinterval mellem modtagelsesdato og bestillingsdato udregnes og indføres i regneark. Det er en totaltælling af samtlige ekspederede bestillinger. Mulig afvigelse i forhold til ikke-tælleuger er at de "svære" og tidskrævende bestillinger venter til efter tælleugen er afsluttet.

Tidsmåling i fjernlån

- Intern behandlingstid

Antal dage afrundet gennemsnit pr behandlet dokumentønske 1999 for hvert af bibliotekerne, hele året



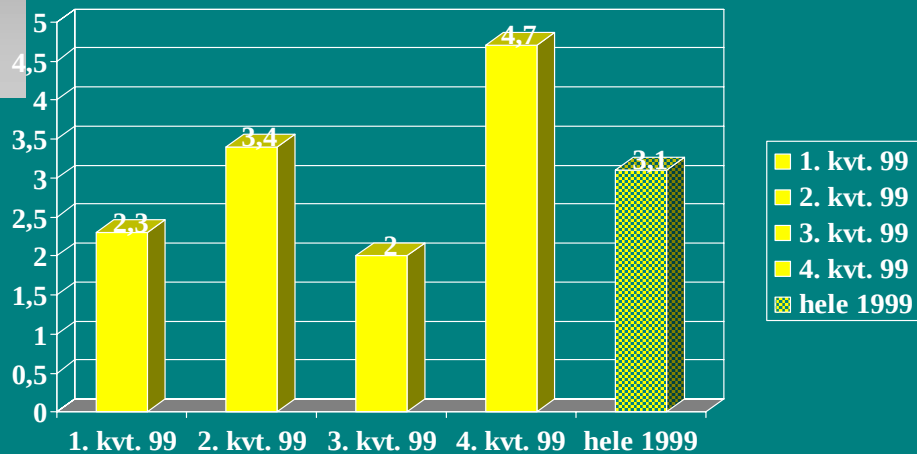
Note: mangler oplysning for 2. kvartal for AUB

Årsresultatet for de seks bibliotekers *interne behandlingstid* af fjernlånsønsker bekræfter at der er en afgørende forskel mellem et "normalt" niveau på 1-2 dages behandlingstid og OUBs behandlingstid på 11 dage. For lånerne på de fem andre forskningsbiblioteker betyder det at de ofte vil have fået leveret de ønskede dokumenter allerede før lånerne ved OUB har fået deres ønsker ekspederet som bestillinger til andre biblioteker. Dette er en markant serviceforskel.

Tidsmåling i fjernlån

- Intern behandlingstid

Antal dage i gennemsnit pr behandlet dokumentønske 1999
for alle biblioteker



Note: mangler opførelse for 2. kvartal for AUB

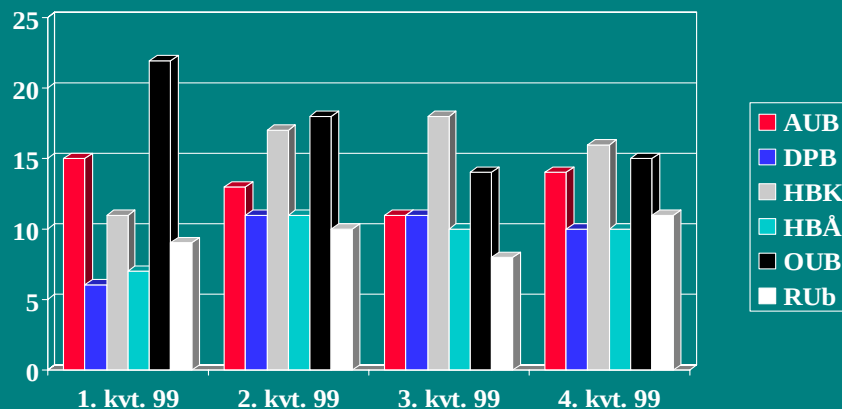
Bibliotekernes samlede gennemsnit viser at den *interne behandlingstid* i 1999 var 3,1 dag. Kvartalsudsvingene kan udlægges således at kødannelsesstiden tæller forholdsvist meget i forårsmånederne og efter semesterstart i oktober kvartal, mens der er forholdsvis mindre kødannelse i sommerperioden.

Dette er i første omgang alt om *intern behandlingstid*. Den kommer igen senere. I mellemtiden præsenteres resultaterne fra målingerne af leveringstiden for de bestilte dokumenter.

Tidsmåling i fjernlån

Leveringstid - Indland 1

Indland fordelt på forskningsbiblioteker
Antal dage afrundet gennemsnit pr leveret dokument pr
kvartal 1999



Note: HBK skelner ikke mellem indlandske og udenlandske leverandører

Inden kommentarerne til det viste søjlediagram en enkelt overordnet kommentar til forskellen på arten af tidsmåling af henholdsvis *intern behandlingstid* og *leveringstid*.

Når bibliotekerne måler *intern behandlingstid* måler de evnen til at afvikle bestillinger hurtigt ud fra betragtningen at jo hurtigere bestillinger kan afsendes desto hurtigere kommer dokumenterne hjem og desto bedre er bibliotekets service. Det er helt op til det enkelte bibliotek at beslutte dette, man er ikke afhængige af andre. Anderledes forholder det sig med *leveringstider*. Bestillingsbiblioteket er som udgangspunkt helt afhængig af hvordan andre biblioteker og dokumentleverandører reagerer på den afsendte bestilling. Er de langsomme, bliver man selv langsom og servicen dårlig. Men der er mulighed for at ændre på den totale afhængighed: man kan indgå aftaler om gensidig, hurtig dokumentlevering (KVIK), man kan købe hurtigleverancer, man kan vælge at bestille fra biblioteker man har erfaring for leverer hurtigere end andre, eller man kan prøve at påvirke den generelle norm på området ved debat og performance-målinger. Man må omgive sig med bibliotekspartnere som er ønskværdige bedømt på en skala for kort leveringstid.

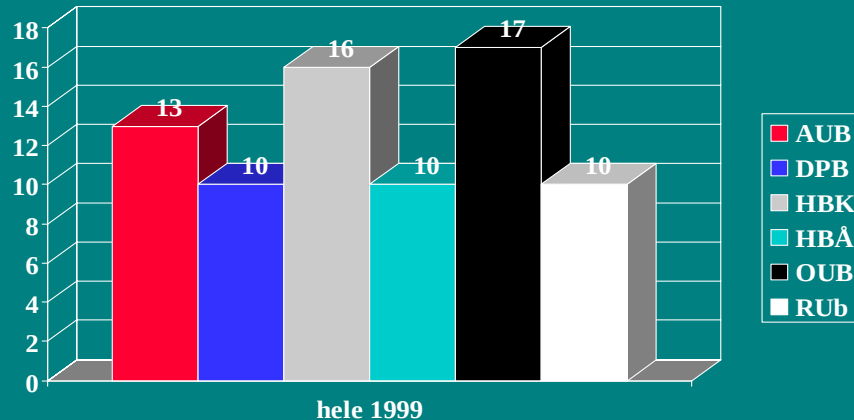
Performance-projektet har opgjort *leveringstider* siden 1998. Billedet viser leveringstider for indenlandske biblioteker i 1999. Der er ingen klar tendens i "kvartals-præstationerne". Størst spredning mellem bibliotekerne - og den er stor, 6 dage DPB kontra 22 dage OUB- er der i januar-kvartal og mindst i oktober-kvartal.

Tidsmåling i fjernlån

Leveringstid - Indland 1

Indland fordelt på forskningsbiblioteker

Antal dage afrundet gennemsnit pr leveret dokument hele året 1999



Note: HBK skelner ikke mellem indlandske og udenlandske leverandører

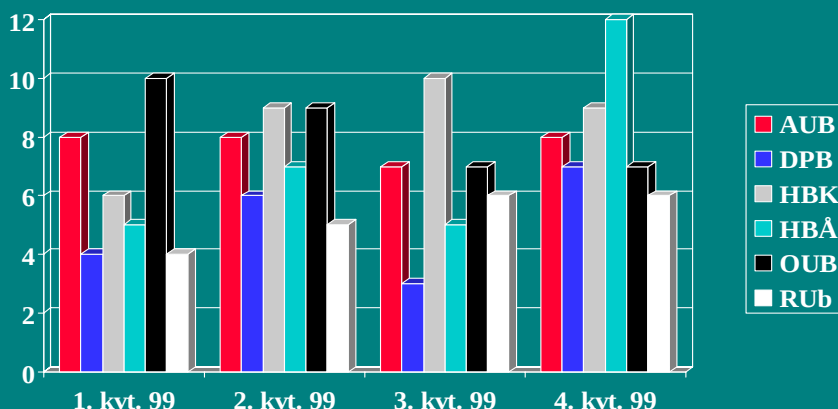
Bibliotekernes årsresultater for *leveringstider for indenlandske fjernlån* er interessante fordi halvdelen af bibliotekerne har opgjort ens gennemsnit på 10 leveringsdage. Alle opgørelserne sker i kalenderdage, ikke i arbejdsdage. De øvrige biblioteker har opnået leveringstider der ligger 30, 60 og 70% over dette niveau. Logisk set kan dette skyldes fire forhold: 1) at disse biblioteker benytter færre arbejdsressourcer end biblioteker med kortere leveringstider, 2) at man arbejder mindre effektivt, 3) at fjernlånene gennemgående er vanskeligere at fremskaffe eller vanskeligere at opfylde (f.eks. meget efterspurgt materiale med reservationskø), 4) at man ikke har været i stand til at omgive sig med effektive dokumentleverandører/partnere. Det falder uden for denne præsentation at pege på en eller flere af disse forhold som afgørende for forskellene. Det kan dog nævnes at alle bibliotekerne undtagen HBK er deltagere i KVIK-projektet med gensidige hurtige kopileveringer.

Om 10 dage som gennemsnitlig leveringstid for indlandske fjernlån er tilfredsstillende, må man ud fra en samlet vurdering af mulighederne for at nedbringe leveringstiderne, svare benægtende på. Der er, som det skal demonstreres senere, absolut muligheder for at sænke dette gennemsnit ved at undgå de langsommeste dokumentleverandører eller ved at formå dem til at ekspedere fjernlånsbestillinger hurtigere end det sker i dag.

Tidsmåling i fjernlån

Leveringstid - Indland 2

Indland fordelt på forskningsbiblioteker
Antal dage median gennemsnit pr leveret dokument pr kvartal
1999



Note: HBK skelner ikke mellem indlandske og udenlandske leverandører

Dette søjlediagram præsenterer de tidligere viste kvartalsopgørelser for indenlandske fjernlån, blot er det almindelige gennemsnit nu udskiftet med medianen. *Median-leveringstiden* er den værdi, opgjort i dage, der fremkommer, når 50% af en kendt mængde fjernlånsbestillinger er opfyldt i form af modtagne dokumenter.

Medianværdier er ved denne type undersøgelser altid lavere end gennemsnitsværdierne, idet der kun i tilfælde af en ren normalfordeling vil være sammenfald af de to tal. Den lavere medianværdi skyldes at den ikke som gennemsnittet påvirkes af meget lange leveringstider, men kun af de hurtigste 50%. Man kan måske også påstå at medianværdierne er et bedre udtryk for servicekvaliteten for de fleste lånere, da nogle få meget lange leveringstider i sagens natur kun giver dårlig service til de få lånere. På den anden side er det almindelige gennemsnit en god indikator for biblioteket til at afgøre om det bør overvejes at erstatte langsomme leverandører med andre. Konklusionen er at de to værdimål supplerer hinandens virkelighedsudtryk.

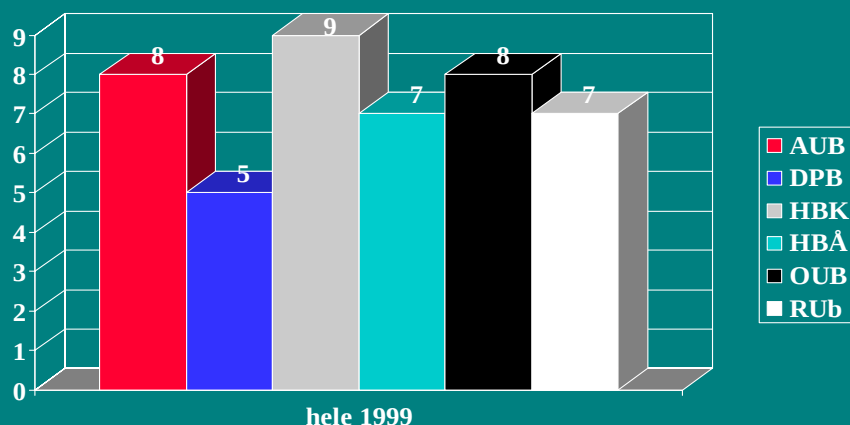
Diagrammets medianer veksler ikke kvartalsvist i noget klart gennemgående konjunkturmønster.

Tidsmåling i fjernlån

Leveringstid - Indland 2

Indland fordelt på forskningsbiblioteker

Antal dage median gennemsnit pr leveret dokument hele 1999



Note: HBK skelner ikke mellem indlandske og udenlandske leverandører

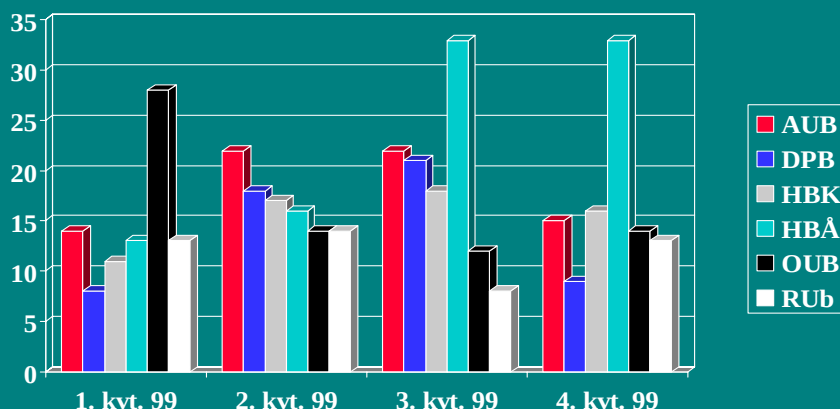
Årsresultatets medianværdier for de *indenlandske leveringstider* viser som forventet et lavere niveau end gennemsnitsværdierne og en nivellering af forskellene mellem bibliotekerne med et midterniveau på 7 leveringsdage og med plus-minus 2 dage til yderværdierne: DPB har opnået at 50% af deres fjernlånsbestillinger kan modtages fra 0 til 5 dage fra bestillingstidspunktet, mens HBK bruger fra 0 til 9 dage på at få den samme andel i hus. OUB har en medianværdi på 8 leveringsdage; til gengæld må OUB som det fremgik af det høje gennemsnit for leveringstider vente meget længe på de sidste 50% af deres fjernlånsbestillinger.

Tidsmåling i fjernlån

Leveringstid - Udland 1

Udland fordelt på forskningsbiblioteker

Antal dage afrundet gennemsnit pr leveret dokument pr kvartal 1999



Note: HBK skelner ikke mellem indlandske og udenlandske leverandører

For AUB, DPB, HBÅ, RUB udgør de udenlandske fjernlånsbestillinger cirka 20% af samtlige bestillinger; for OUB er denne andel markant højere i tælleugerne, mens HBK ikke skelner i mellem indenlandske og udenlandske bestillinger i deres opgørelser.

Det er som ved de tidligere kvartalsopgørelser ikke muligt at udlede nogen fælles tendens i svingningerne; bibliotekerne opnår høje eller lave gennemsnitsværdier for leveringstider på forskellige tidspunkter, hvilket i sig selv er bemærkelsesværdigt, eftersom de alle servicerer uddannelsesinstitutioner, som i store træk følger den samme semesterrytme, og - må man tro - have nogenlunde de samme konjunkturbevægelser i efterspørgslen på fjernlån.

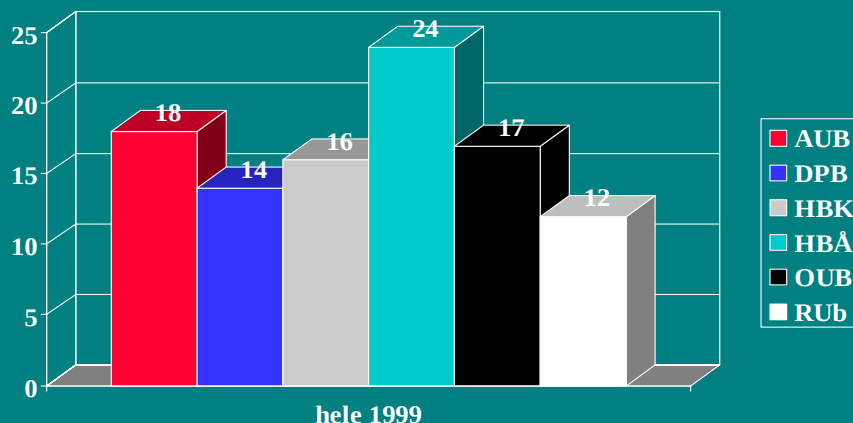
Et markant træk i diagrammet er dog at HBÅ i året to sidste kvartaler har gennemsnitlige leveringstider på over 30 dage, hvilket er mere end en fordobling i forhold til de to første semestre. DPB og AUB følger samme mønster med forholdsvis lange leveringstider i 2. og 3. kvartal og kortere gennemsnitsværdier i 1. og 4. kvartal. Udsvingene er små for HBK og RUB, og det samme gælder OUB når bortses fra 1. kvartal.

Tidsmåling i fjernlån

Leveringstid - Udland 1

Udland fordelt på forskningsbiblioteker

Antal dage afrundet gennemsnit pr leveret dokument hele 1999



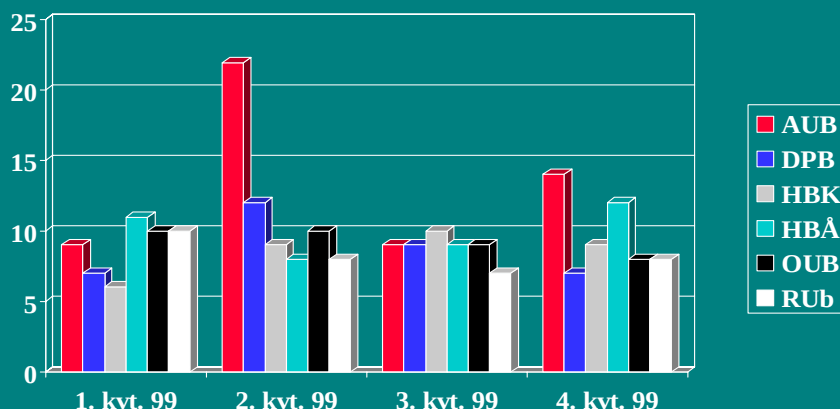
Note: HBK skelner ikke mellem indlandske og udenlandske leverandører

Årsresultatet for gennemsnittet af leveringstider for udenlandske fjernlån viser værdier mellem 12 og 24, hvor værdier ved de indenlandske fjernlån lå mellem 10 og 17 leveringsdage. Bortset fra HBK som ikke skelner mellem indenlandske og udenlandske fjernlånsleverandører og OUB som har opnået samme gennemsnitlige leveringstid på 17 dage for såvel indenlandske som udenlandske fjernlån har alle øvrige performancebiblioteker længere leveringstider for udenlandske fjernlån. Mest markant er forskellen for HBÅ, som for udenlandske fjernlån har 24 leveringsdage, men kun 10 dage for indenlandske. Mindst er forskellen hos RUB med henholdsvis 12 og 10 dage som gennemsnitlig leveringstid. Konklusionen er at for de fleste performancebiblioteker og med de eksisterende låneveje, tager udenlandske fjernlån længere tid end indenlandske.

Tidsmåling i fjernlån

Leveringstid - Udland 2

Udland fordelt på forskningsbiblioteker
Antal dage median gennemsnit pr leveret dokument pr kvartal
1999



Note: HBK skelner ikke mellem indlandske og udenlandske leverandører

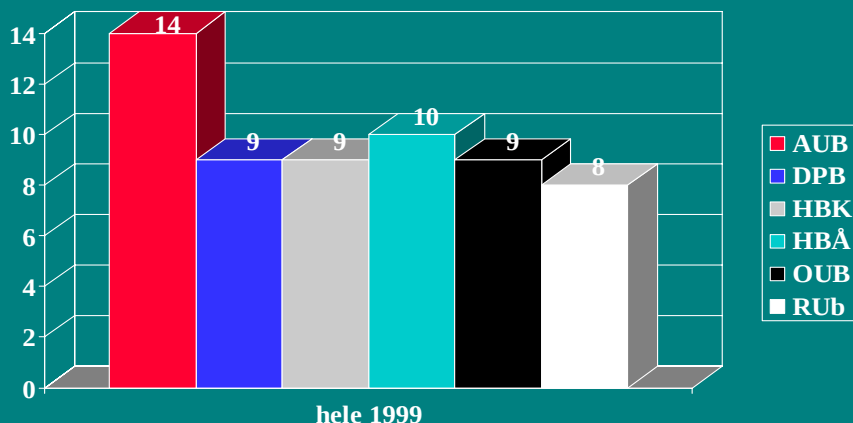
De kvartalsvise medianopgørelser af *leveringstiderne fra udenlandske fjernlånsleverandører* viser som forventet en udtalt nivellering af niveau og svingninger i forhold til gennemsnitstiderne; eneste undtagelse er AUBs medianværdi i 2. kvartal. I 3. kvartal er medianværdiens tendens til "ensliggørelse" meget udtalt. I dette kvartal er det særligt tydeligt at det ikke er de hurtige fjernlånsleverandører men de langsomme der skaber uligheden i performance-bibliotekernes præstationer. Netop her er et af de vigtige "indsatspunkter", hvis bibliotekernes leveringstider for fjernlån skal nedbringes.

Tidsmåling i fjernlån

Leveringstid - Udland 2

Udland fordelt på forskningsbiblioteker

Antal dage median gennemsnit pr leveret dokument hele 1999



Note: HBK skelner ikke mellem indlandske og udenlandske leverandører

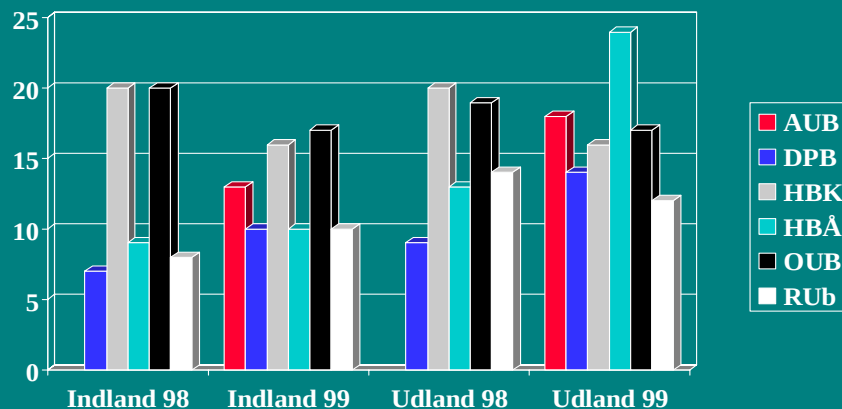
Bortset fra AUB hvor 2. kvartals høje medianværdi slår igennem på årsresultatet, kan der konstateres at der stort set er tale om et tæt opløb og trængsel ved målsnoren for de øvrige bibliotekers vedkommende. Medianværdierne for de udenlandske fjernlånsleveringer er præget af en udtalt ensartethed; det er de sidste 50% af fjernlånene der skaber spredningen i leveringstiderne. Dette er ikke ensbetydende med at medianværdiernes niveau i sig selv er tilfredsstillende; af de gunstigste kvartalsopgørelser er det vist at leveringstiderne for de første 50% kan presses yderligere 2-3 dage ned. Det er altså andet end en teoretisk mulighed at sænke niveauet for leveringstider generelt ved en målrettet indsats.

Tidsmåling i fjernlån

Leveringstid - Ind- og udland

Indland og udland fordelt på forskningsbiblioteker

Antal dage afrundet gennemsnit pr leveret dokument 1998 og 99



Noter: HBK skelner ikke mellem indlandske og udenlandske leverandører
AUB foretog ikke målinger i 1998

Medtager man for sammenligningens skyld opgørelserne for leveringstider for indlandske og udenlandske fjernlån for både 1998 og 1999 kan man om tendenserne sige følgende, idet dog AUB ikke har opgjort leveringstider i 1998:

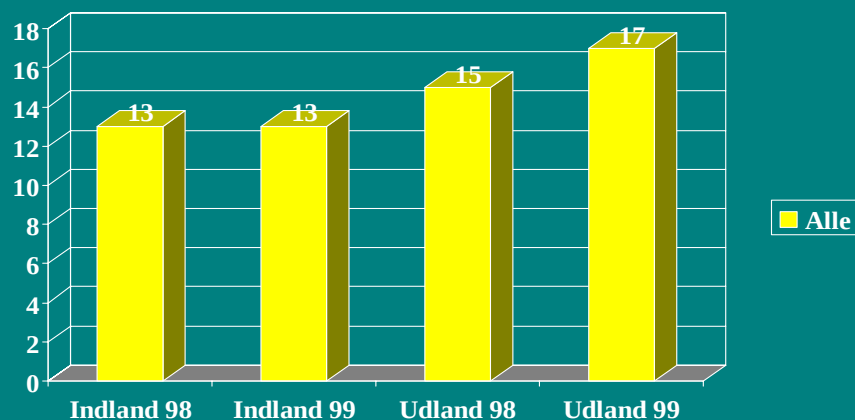
De indenlandske leveringstider har været forøget for DPB's, HBÅ's og RUB's vedkommende mest for DPB, mindst for HBÅ. De tre biblioteker har nu i 1999 ens gennemsnitsværdier på 10 dage. For HBK og OUB er der derimod tale om at de skåret henholdsvis 4 og 3 dage af de gennemsnitlige leveringstider. Under et er der tale om et uændret gennemsnit i de to år, men altså om et anden fordeling mellem bibliotekerne. Der er tale om en nivellering af forskellene. De hurtige er blevet langsommere og de langsommere er blevet hurtigere.

De udenlandske leveringstider viser igen at DPB og HBÅ har forøget leveringstiderne, men at RUB har forbedret sine leveringstider. Igen er der tale om at HBK og OUB forbedrede deres tider. Sammenlagt er der fra 1998 til 1999 sket en forøgelse af de udenlandske leveringstider. Forbedringer har været for svage til at opveje DPB's og især HBÅ's dårlige resultater.

Tidsmåling i fjernlån

Leveringstid - 1998 og 1999

Indland og udland fordelt på alle forskningsbiblioteker
Antal dage afrundet gennemsnit pr leveret dokument 1998 og 99



Noter: HBK skelner ikke mellem indlandske og udenlandske leverandører
AUB foretog ikke målinger i 1998

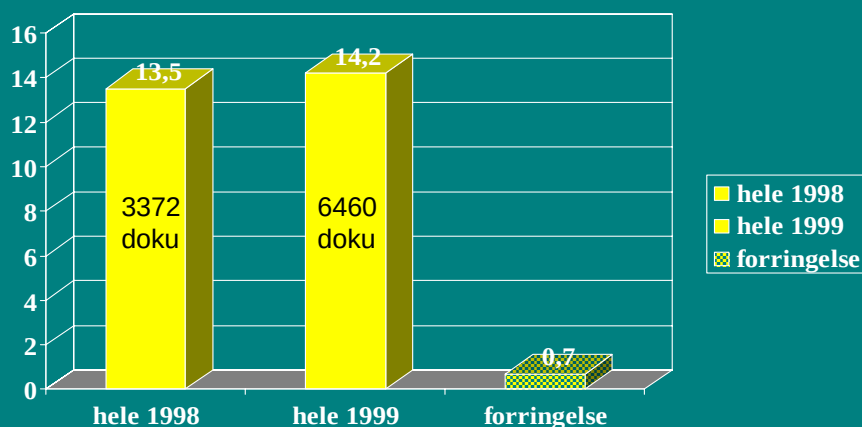
Performance-bibliotekerne opnåede i 1998 og 1999 samme gennemsnitlige leveringstid for indenlandske fjernlån. Forskydningerne i resultater for de enkelte biblioteker opvejede hinanden og årsgennemsnittet for indenlandske leveringstider i 1999 forblev på 13 dage.

For de udenlandske fjernlån steg leveringstider med 2 dage, fra gennemsnitligt 15 dage til 17 dage.

Tidsmåling i fjernlån

Leveringstid - 1998 og 1999

Indland og udland samlet for alle forskningsbiblioteker
Antal dage vejet gennemsnit pr leveret dokument 1998 og 99



Noter: HBK skelner ikke mellem indlandske og udenlandske leverandører
AUB foretog ikke målinger i 1998

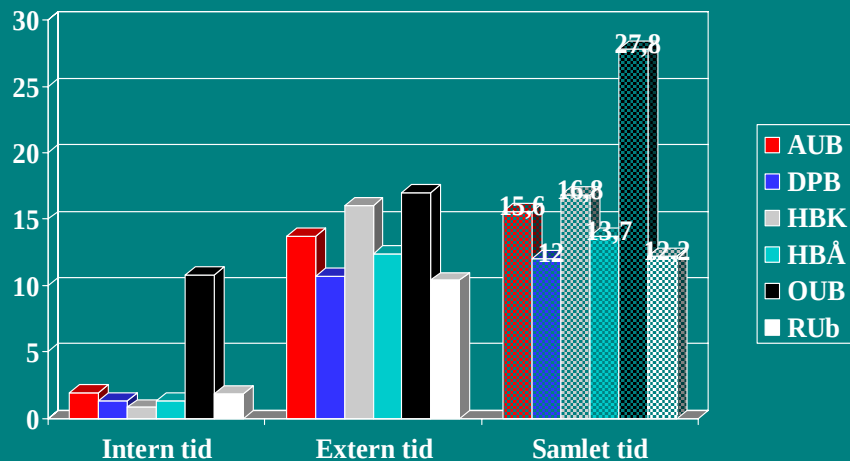
For det samlede antal fjernlån var forringelsen i leveringstider 0,7 dag i 1999 sammenlignet med resultatet i 1998. Når resultatet ikke blev dårligere trods forringelsen på 2 dage for udenlandske fjernlån, skyldes det at de meget færre udenlandske fjernlån kun indgår i det samlede gennemsnit med den vægt deres mindre antal berettiger til.

Som det fremgår er mængden af fjernlån som indgår i undersøgelsen næsten fordoblet fra 1998 til 1999. Dette skyldes at AUB's fjernlån indgår i 1999-tallene og ikke i 1998. Desuden er der tale om stigende fjernlånstrafik for hovedparten af de øvrige biblioteker.

Tidsmåling i fjernlån

Gennemløbstid / Turnaround time.dk

Indland og udland samlet fordelt på forskningsbiblioteker
Antal dage vejet gennemsnit pr leveret dokument 1999



Noter: HBK skelner ikke mellem indlandske og udenlandske leverandører

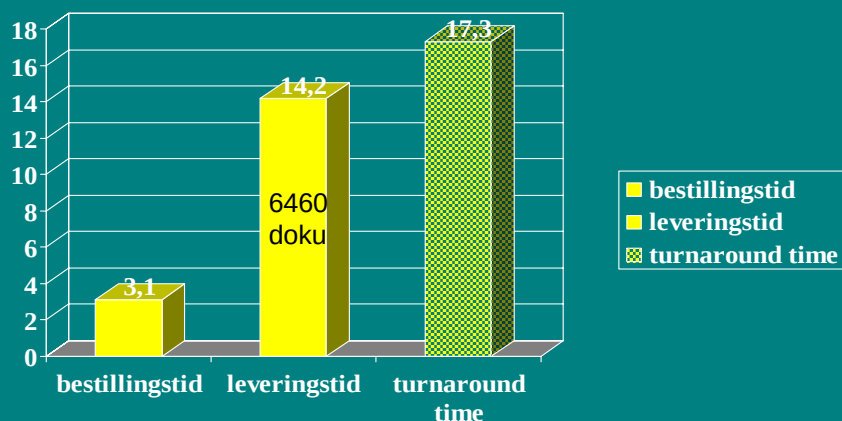
Der fokuseres igen alene på 1999 resultaterne, idet det nu er muligt at kombinere de to tidsmålinger som defineredes i starten: den *interne behandlingstid* og *leveringstiden* - her kaldet *extern tid* - for de enkelte biblioteker. Derved fremkommer gennemløbstiden for fjernlån, også kaldet opfyldelsestiden, eller på engelsk turnaround time.

For de fem af bibliotekerne er der tale om at de placerer sig på niveauet fra 12 til godt 16 dage med DPB og RUB som de biblioteker der har opnået den absolut laveste opfyldelsestid. OUB skiller sig markant ud fra dette "gode" selskab med en opfyldelsestid på cirka det dobbelte at gennemsnittet for de fem biblioteker. Dette skyldes alene den ekstremt lange interne behandlingstid af Odense-brugernes fjernlånsønsker.

Tidsmåling i fjernlån

Gennemløbstid / Turnaround time.dk

Indland og udland samlet for alle forskningsbiblioteker
Antal dage vejet gennemsnit pr leveret dokument 1999

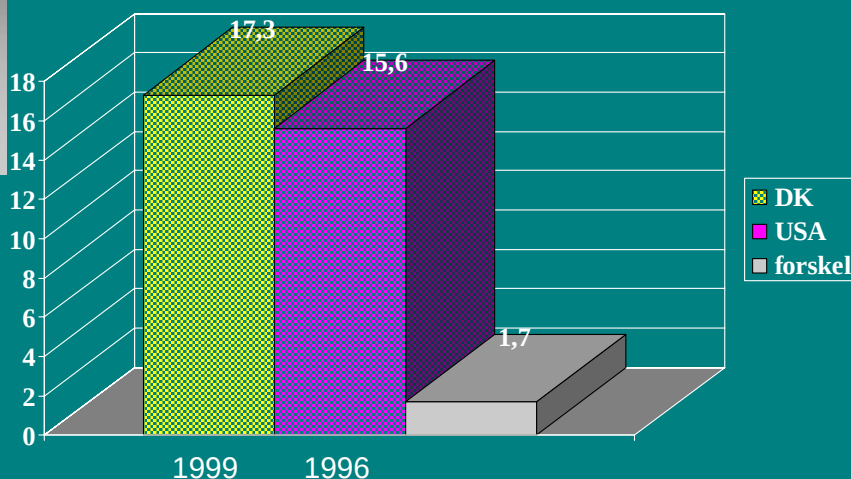


Noter: HKB skelner ikke mellem indlandske og udenlandske leverandører
AUB foretog ikke målinger i 1998

Landsresultatet for performance-bibliotekernes samlede gennemsnitlige opfyldelsestid for fjernlånsønsker er 17,3 dage i 1999. Havde den interne behandlingstid i OUB ligget på niveau med de øvrige bibliotekers, ville gennemsnittet have ligget på 14-15 dage.

Tidsmåling i fjernlån

Gennemløbstid / Turnaround time.dk og usa



I USA har bibliotekerne i mange år foretaget undersøgelser af turnaround time for fjernlån. Den hidtil mest ambitiøse blev gennemført af Mary Jackson for de amerikanske bibliotekssammenslutninger ALA og RLG i 1996, hvor man desuden ville undersøge sammenhæng mellem omkostninger og effektivitet/hurtighed af fjernlån og lånertilfredshed, foruden en række andre forhold. Undersøgelsen kunne bl.a. fastslå at lånertilfredsheden med fjernlån var meget stor (cirka 90%), at den gennemsnitlige omkostning for fjernlån mellem de amerikanske universitetsbiblioteker var cirka 30\$ (12\$ for fjernlånsleverandøren og 18\$ for det fjernlånende bibliotek), og at der ikke kunne konstateres nogen sammenhæng mellem hurtige leveringstider og høje omkostninger.

Hvordan man skal udlægge resultaterne for de danske og amerikanske turnaround tider afhænger af om man overraskes over den relativt lille forskel eller om man har en tyrkertro på at det effektive danske samarbejdende biblioteksvæsen er uden sidestykke i verden. Er det sidste en del af ens barnetro, har man et forklaringsproblem, hvis man ikke vil nøjes med at være beskæmmet.

Tidsmåling i fjernlån 2

- Performance measurement.rub.dk

Fjernlån leveret til RUB 1998 og 1999:

- fordelt på leverandørbiblioteker*
- optalt 1 uge hvert kvartal*
- i alt 1721 fjernlån*

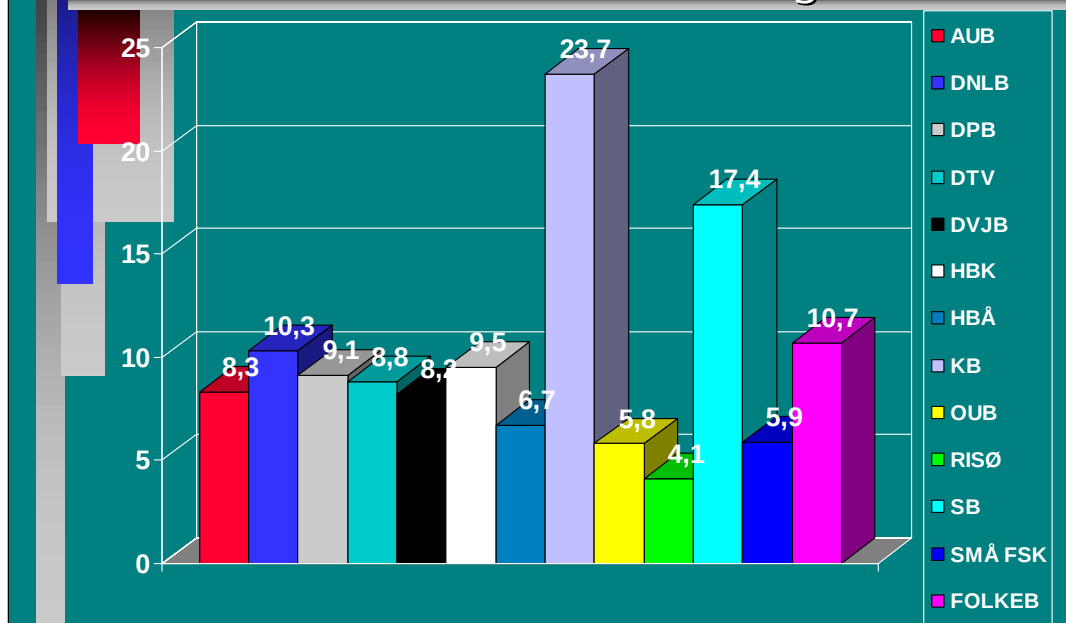
Præsentationen forlader det fælles performance measurement projekt for de seks danske forskningsbiblioteker og går over til at præsentere resultaterne af en særlig statistisk analyse af de fjernlånsbestillinger som Roskilde Universitetsbibliotek havde sendt til sine fjernlånsleverandører og som blev opfyldt i kvartalernes tælleuger i 1998 og 1999. Den nærmere analyse bestod i en optælling af hvem leverandørerne var, hvad de leverede (bøger/returnabler og kopier) og hvornår de havde modtaget bestillingen fra RUB.

Som det lige er vist, hører RUB til blandt de af de seks performance-biblioteker der havde en af de bedste placeringer i tidsmålingen af fjernlånbestillinger med en turnaround time på godt 12 dage. Nu handler det om at måle præstationerne for de biblioteker som leverede fjernlånsdokumenter til RUB. Vi ved allerede fra det foregående at de indenlandske biblioteker som leverede til RUB havde en samlet gennemsnitlig leveringstid på 10 dage mens de udenlandske var 12-13 dage om det. Hvilke forskellige præstationer ligger der bag disse gennemsnitsværdier? Hvem er de mest værdifulde partnere når det drejer sig om at få korte leveringstider?

Undersøgelsens datagrundlag er beskrevet til slut i denne præsentation

Tidsmåling i fjernlån

Leveringsdage på alle fjernlån fra danske biblioteker til RUb 1998-99 - alm gennemsnit



Optællingerne omfatter godt 1700 fjernlån, kopier og bøger, opfyldt i de otte uger i 1998 og 1999. Søjlediagrammet viser den samlede mængde fjernlån, fordelt på leverandørbiblioteker med deres respektive gennemsnitlige leveringstider; 11 større forskningsbiblioteker, en række små og mindre forskningsbiblioteker samlet i én pulje og folkebiblioteker ligeledes puljet.

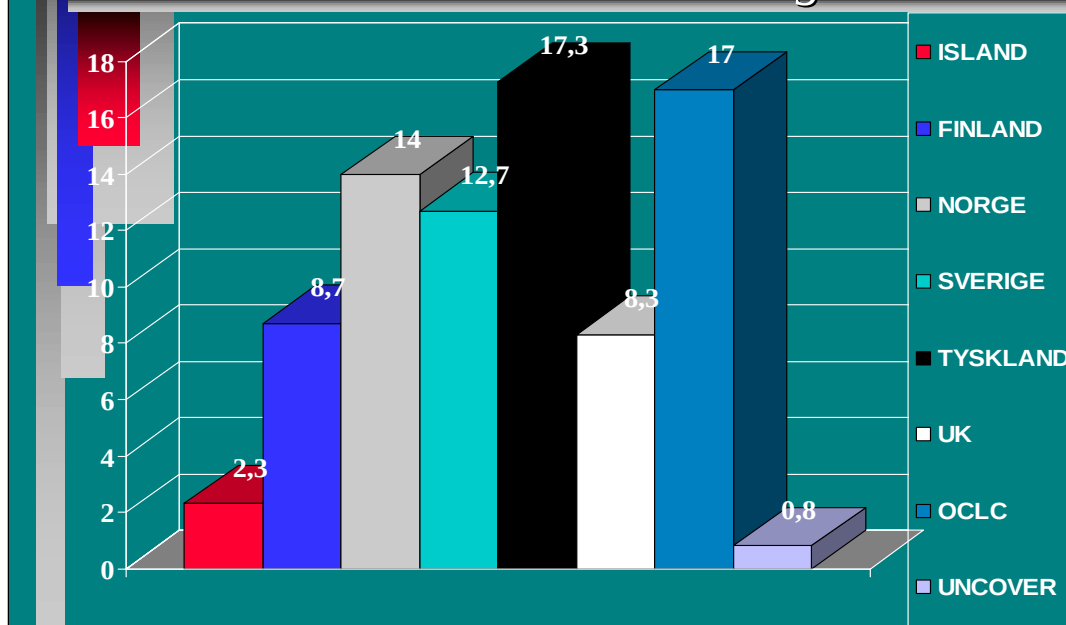
Gennemsnits leveringstiden for indenlandske fjernlån er 9 dage for 1998-99 (10 dage i 1999); 7 leverandører ligger under gennemsnittet mens 6 ligger over. SB og især KB ligger i særklasse over gennemsnittet; KB mere end 2½ gang over. Det skal bemærkes at lån fra institutbiblioteker under Århus og Københavns Universiteter er henført under SB og KB. Under SB er også medtaget lån fra Depotbiblioteket.

RISØ, OUB og små forskningsbiblioteker har de korteste leveringstider; OUB er en KVIK-partner og langt den største enkeltleverandør af fjernlånsdokumenter til RUb med cirka 1/4 af samtlige fjernlån.

Der er i opgørelserne ikke undersøgt hvordan leveringstiderne kan være påvirket af at de ønskede dokumenter kan have været udlånt og at fjernlånsbestillingerne står i reservationskø. Teoretisk kan det tænkes at biblioteker med lange svartider kan fremvise en forholdsvis stor andel af reserverede materialer til andre biblioteker.

Tidsmåling i fjernlån

Leveringsdage alle fjernlån fra udenlandske biblioteker til RUB 1998-99 - alm gennemsnit



Leveringstiderne for udenlandske fjernlån til RUB er ikke som de indenlandske fordelt på leverandør-biblioteker men på lande. Materialet er ikke tilstrækkeligt stort til at tillade en opdeling på udenlandske enkelt-leverandører, når bortses fra den kommercielle leverandør Uncover. Det skal endvidere nævnes at alle UK-fjernlån er lån fra British Library.

Af søjlediagrammet fremgår at Uncover er i særklasse. Uncover leverer udelukkende artikelkopier og deklarerer sin kopiservice med en garanti for at 90% af kopibestillingerne når modtageren på fax inden 24 timer. Det nordiske KVIK-samarbejde skal opfattes som en konkurrent til bl.a. Uncover, da Uncover-kopier er dyre og dårlige (G3-fax).

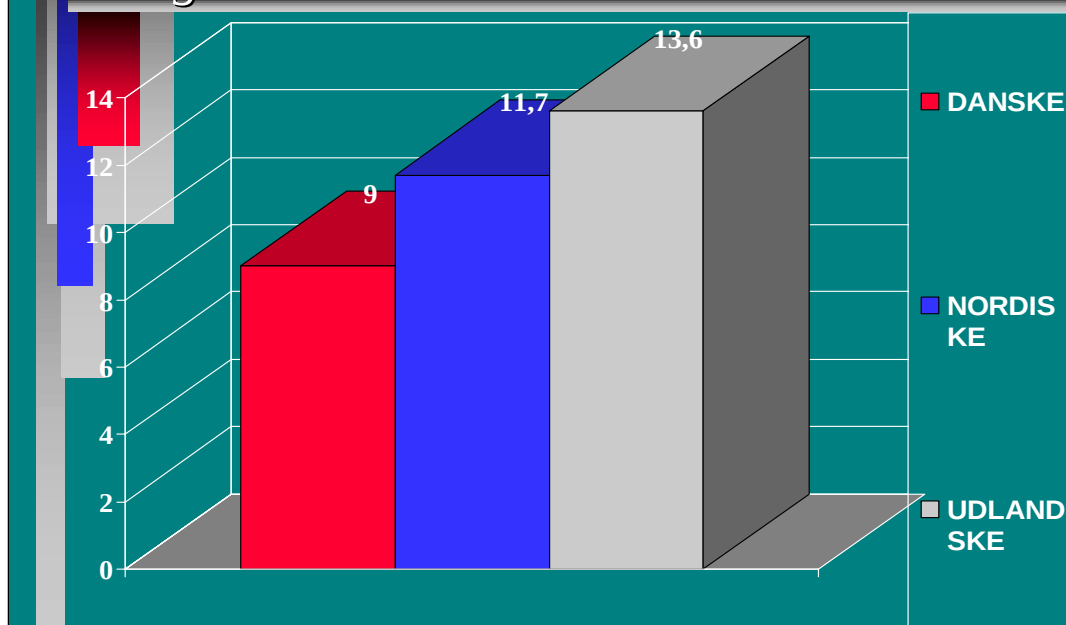
Når bortses fra Island, hvor Nationalbiblioteket indgår i KVIK-samarbejdet, kan man ikke påstå at de nordiske landes biblioteker udmærker sig ved korte leveringstider selv om både finske og svenske biblioteker deltager i KVIK. Det kan dog forventes at leveringstiderne vil dale i takt med at KVIK-projektet indarbejdes.

Overraskende er det måske at OCLC-bibliotekerne - fortrinsvis amerikanske biblioteker - ikke ligger højere end med 17 dage som gennemsnit. Det er det samme gennemsnit som det lige er påvist at Statsbiblioteket har. Og som tyske fjernlån har.

British Library ligger under det indenlandske gennemsnit for leveringstider.

Tidsmåling i fjernlån

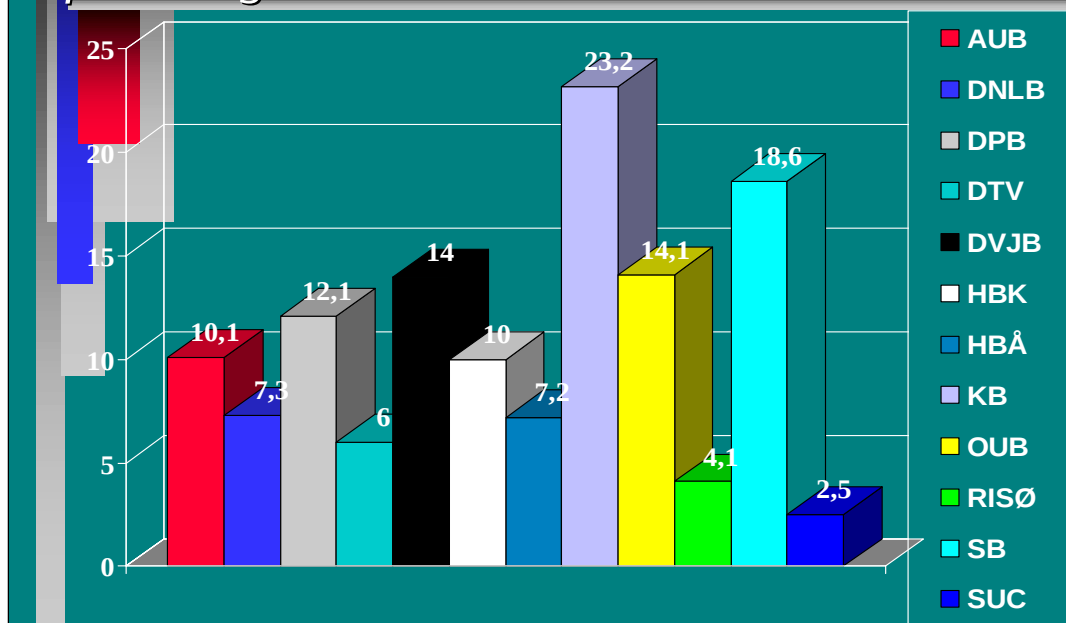
Leveringsdage alle fjernlån fra danske, nordiske og udlandske biblioteker til RUB 1998-99



Diagrammet samler leveringstiderne i tre overskuelige søjler. Man vil måske undre sig over at forskellene ikke er større på leveringstider imellem danske biblioteker og RUB, imellem nordiske biblioteker og RUB og imellem udenlandske biblioteker og RUB. Søjle 5 dage er afstanden mellem det laveste og højeste gennemsnit. Moderne transmissionsteknologi af artikelkopier er givetvis med at indsnævre forskellene til det punkt, hvor forskellene betinges af de nationale postsystemer i tilfældet med returnabler.

Tidsmåling i fjernlån

Leveringsdage for bøger fra større danske forskningsbiblioteker til RUb 1998-99



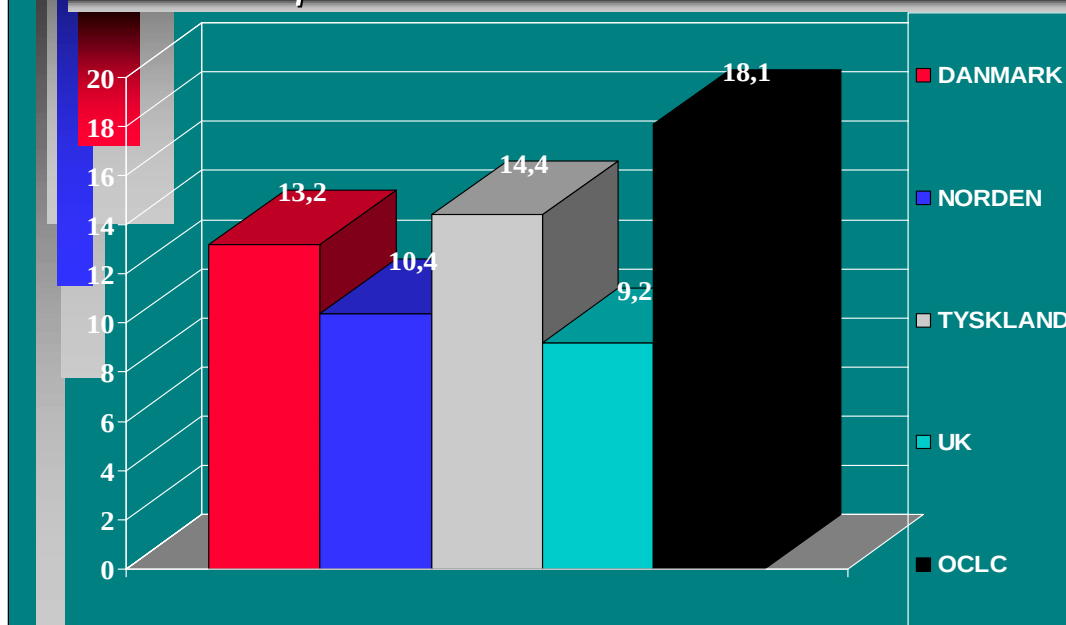
Det generelle billede af hvem der leverer hurtigt og hvem der er langsomme kan nuanceres ved at opdele leverancerne i typer, i bøger/returnabler og i artikelkopier. Ovenstående diagram viser bibliotekernes indenlandske leveringstider på opfyldte fjernlånsbestillinger af bøger bestilt af RUb. Det bemærkes at det generelle niveau for leveringstider for bøger er godt 4 dage over niveauet for samtlige fjernlån (9 dage overfor godt 13 dage - se efterfølgende diagram).

Da KVIK-samarbejdet alene gælder levering af artikelkopier vil effekten af dette samarbejde på leveringstiderne være elimineret når diagrammet kun medtager fjernlån af bøger.

Det er fortsat KB som indtager en suveræn bundplacering, men blandt de øvrige biblioteker er der sket interessante forskydninger. SB er også fortsat en ubestridt nummer næstslok men nærmest af KVIK-biblioteket OUB og af DVJB. Også KVIK-biblioteket DPB har lange leveringstider på bøger. De hurtigste biblioteker til at fremfinde, pakke og forsende bogbestillinger er SUC, RISØ og DTV; ingen af disse er med i KVIK-samarbejdet.

Tidsmåling i fjernlån

Leveringsdage bøger fra danske, nordiske og udlandske forsk-biblioteker til RUB 1998-99



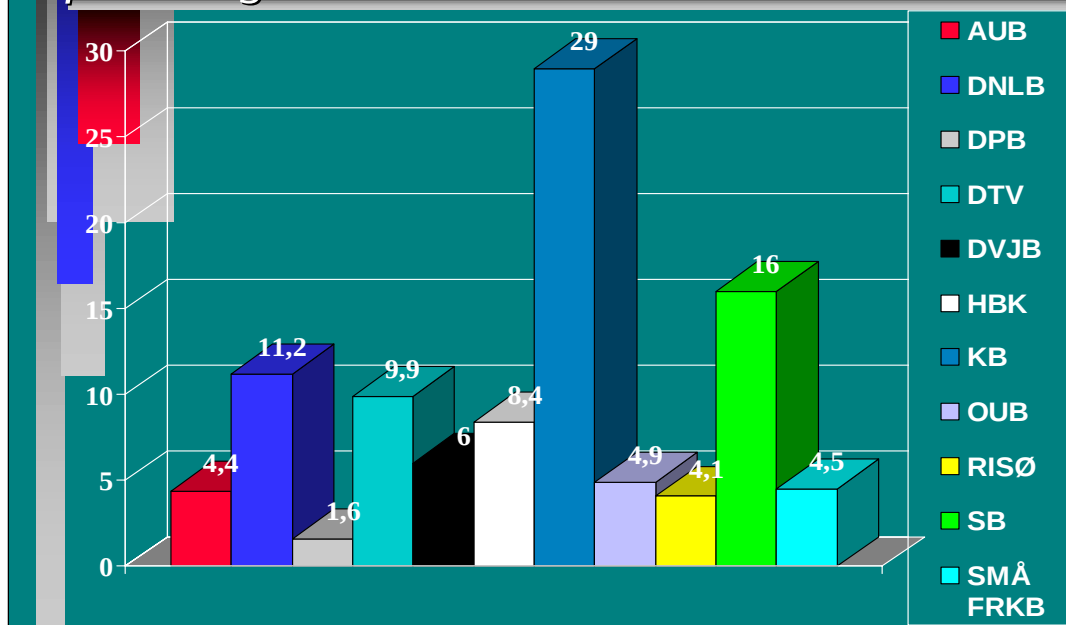
Også når man betragter de udenlandske leveringstider for bøger, nuanceres det tidligere viste diagram for samtlige leveringstider. Det Mest iøjnefaldende i diagrammet er nok, at opgørelsen viser at det er hurtigere at låne en bog fra Norden og UK end fra Danmark; dette er vel temmeligt overraskende. Reelt kan Norden i dette tilfælde med fjernlån af bøger indsnævres til Norge og Sverige, idet Island og Finland "kun" har bidraget med kopileveringer.

Om leveringerstiderne fra UK kan man måske sige, at da leveringer herfra sker på en delvis kommerciel basis, kan det være med til at forklare de lavere leveringstider. Men det samme argument kan ikke udtrækkes til at gælder levering af fjernlånsbøger i Norden.

Hvorfor er det hurtigere at fjernlåne bøger i Norden end i Danmark? Det kræver yderligere bearbejdning af data før det er voveligt at forsøge sig med forklaringer. Men mærkeligt er det.

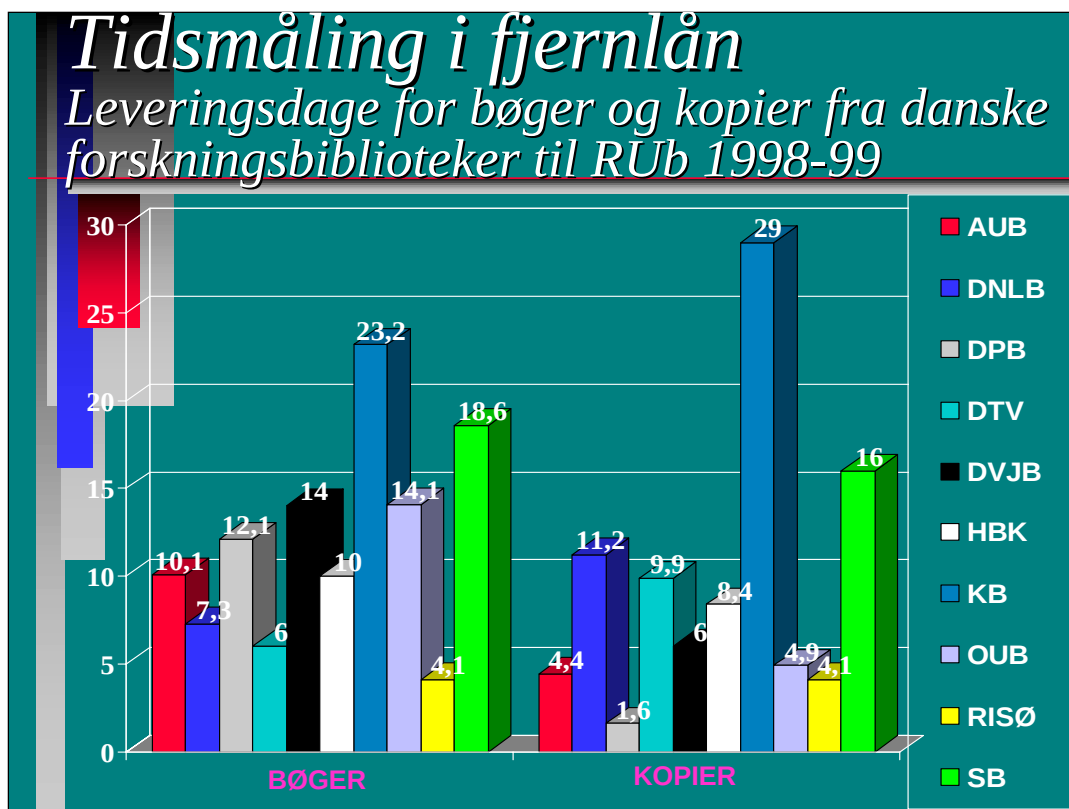
Tidsmåling i fjernlån

Leveringsdage for kopier fra danske forskningsbiblioteker til RUb 1998-99



Der er i 1998 og 99 målt leveringstider for 911 indenlandske artikelkopier og mere end halvdelen (490) af disse er leveret af KVIK-biblioteket OUB, hvilket naturligvis slår igennem på den gennemsnitlige leveringstid af samtlige indenlandske kopier på knap 7 dage.

KB og SB insisterer på at være udpræget langsomme leverandører også når det gælder levering af artikelkopier. I den modsatte ende brillerer DPB med at være ekstremt hurtig (KVIK-bibliotek), men også AUB (KVIK), RISØ og små forskningsbiblioteker under et er hurtige artikkelleverandører.



I dette diagram er det ved hjælp af en tvedeling af søjleopstillingen forsøgt at visualisere hvordan bibliotekerne håndterer RUb's ønsker om henholdsvis artikelkopier og bøger.

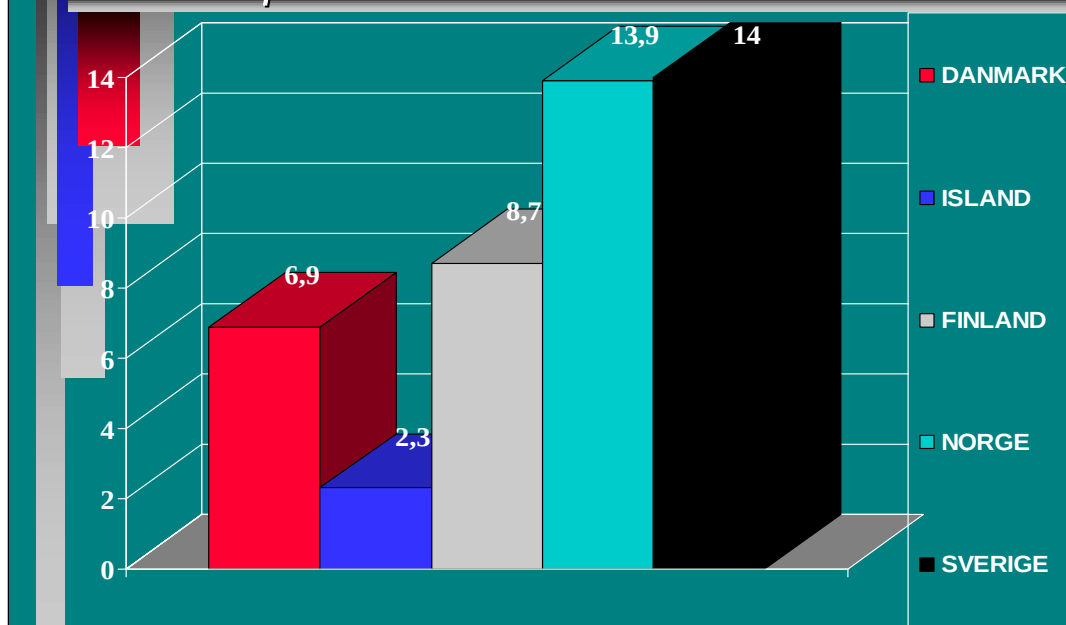
At alle KVIK-bibliotekerne er hurtigere til at levere kopier end boglån er så at sige aftalebundet og kan ikke undre, selv om forskellen i leveringstider for kopier og bøger er iøjnefaldende, f.eks. I DPB's tilfælde, hvor kopier i gennemsnit leveres på 1,6 mens bøger tager godt 12 dage; for OUB er forskellen 4,9 dag mod godt 14 dage.

Hvad de øvrige angår er DNLB og DTV hurtigere til at forsende bøger end kopier, mens det er omvendt for DVJB. For RISØ er der ingen forskel; man er hurtige med begge typer leverancer. Også hos KB og SB er der forskelle, men kun om små forskelle i overvejende langsomme ekspeditioner.

Man kunne måske forvente at det - også uden KVIK-aftaler - ville være hurtigere at ekspedere kopibestillinger end at forsende bøger, forudsat at kopitjenesterne var velorganiserede, men sådan forholder det sig tilsyneladende ikke. Måske er det fordi fjernlån af bøger er den klassiske "fjernlåntjeneste" som har førstefødselsret på ressourcer og bevågenhed, mens kopitjenester endnu betragtes som det nye, det sidsttilkomne og derfor bliver stedmoderligt behandlet og må klare sig med at blive afviklet mere tilfældigt.

Tidsmåling i fjernlån

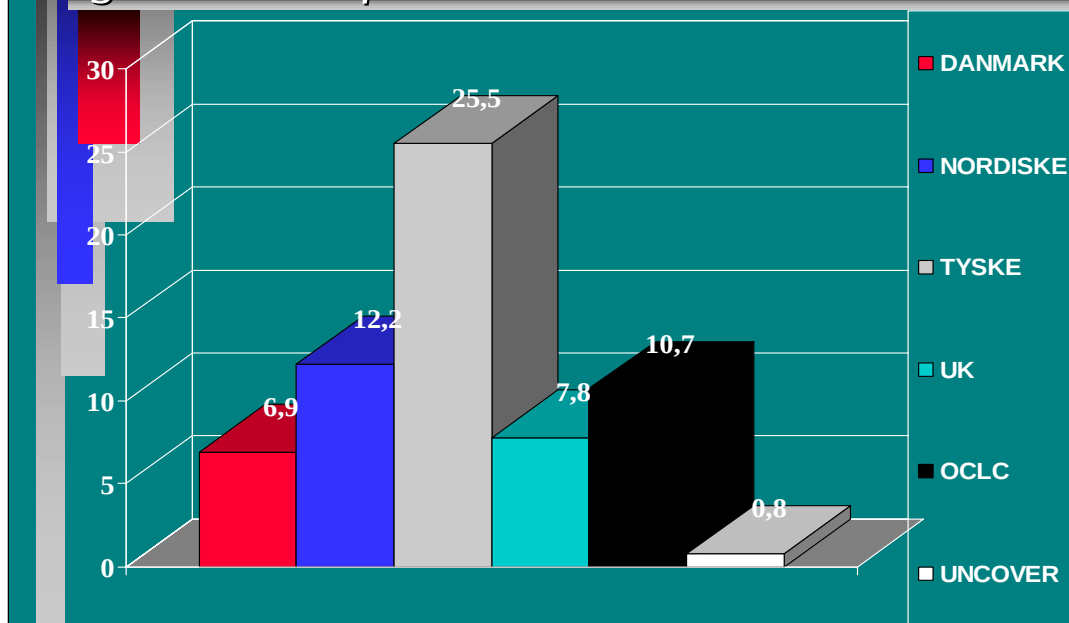
Leveringsdage for kopier fra alle danske og nordiske forsk-biblioteker til RUB 1998-99



I modsætning til leveringstider på fjernlånsbøger til RUB, hvor det viste sig at de nordiske biblioteker kunne levere hurtigere end de danske biblioteker, er de indenlandske biblioteker hurtigere til at leverer kopier end de øvrige nordiske lande, bortset fra Island. Især synes det vanskeligt at få hurtige kopileverancer fra Sverige og Norge, trods KVIK-aftale med Lunds Universitetsbiblioteker.

Tidsmåling i fjernlån

Leveringsdage for kopier fra danske, nordiske og udlandske forsk-biblioteker til RUB 1998-99



De indenlandske biblioteker opfylder ønsker om kopier næsten dobbelt så hurtigt som de øvrige nordiske biblioteker, som så igen leverer dobbelt så hurtigt som de tyske biblioteker. Kopier fra UK er kun 1 dag længere undervejs end de indenlandsk leverede kopier; tilsyneladende er OCLC-bibliotekerne hurtigere end de nordiske biblioteker, men datamaterialet er ikke tilstrækkeligt til at sige noget endeligt om dette.

Tidsmåling i fjernlån

Best practice

PLACERING FOR DE HURTIGSTE DK-BIBLIOTEKER

Nr	Bøger	Alle fjernlån
1	SUC	RISØ
2	RISØ	OUB
3	DTV	Små forskningsbib
4	HBÅ	HBÅ
5	DNLB	DVJB/AUB

Best practice er en særlig "disciplin" indenfor performance measurement, som i al sin enkelhed går ud på, at først fastslår man hvem der er bedst til det man ønsker at måle og dernæst undersøger man "vinderen" for om mulig at tage ved lære, efterligne vinderen, gøre sin arbejdsorganisering bedre. Alle opnår en gevinst og "vinderen" får bedre samarbejdspartnere.

Indtil videre er denne performance measurement kun i den første fase, hvor man kan kåre vinderne. Best practice for levering af fjernlåns kopier er ikke vist her, da KVIK-samarbejdet griber ind i rangordningen.

Tidsmåling i fjernlån

Worst practice

PLACERING FOR DE MEST LANGSOMME DK-BIBLIOTEKER

Nr	Bøger	Alle fjernlån
0	KB 	KB 
0+1	SB	SB
0+2	OUB	Folkebiblioteker
0+3	DVJB	DNLB
0+4	DPB	HBK

Worst practice er en uofficiel konkurrence som ikke indgår i de almindelige lærebøger om performance measurement.

Roskilde Universitetsbibliotek indgår aftaler og foretager målinger og analyser af leveringstider for fjernlån for at blive bedre i stand til kvalificeret at omgive os med hurtige leverandører. Vi bestræber os på selv at være en hurtig fjernlånsleverandør men måler ikke vores egen præstation; det håber vi andre gør.

Til slut er blot at sige at det kan være farligt at være en hurtig fjernlånsleverandør, hvis det ikke er baseret på gensidige aftaler mellem biblioteker, fordi det øger efterspørgslen på de hurtiges tjenester. Men de hurtige er hurtige fordi de er velorganiserede og har ressourcer til en given efterspørgsel. De hurtige risikerer at blive mindre hurtige hvis efterspørgslen stiger. Derfor kan der ligge en egenbeskyttelse i at holde et moderat tempo eller ligefrem være langsom.

Tidsmåling i fjernlån

Never ending story

RUB

Datagrundlag for analyse af leveringstider for fjernlån opfyldt til Rub fra danske og udenlandske biblioteker i 1998 og 1999 var følgende (bibliotekets navn: antal fjernlån i alt/heraf bøger): Danske biblioteker: AUB: 111/69; DNLB: 203/47; DPB: 59/42; DTV: 52/15; DVJB: 53/15; HBK: 48/34; HBÅ: 11/10; KB: 87/79; OUB: 544/54; RISØ: 63/20; SB: 92/48; SUC: 12/12; Små forskningsbiblioteker: 40/-; Folkebiblioteker: 29/-. Nordiske biblioteker: Island: 12/0; Finland:20/0; Norge:20/6; Sverige: 131/37. Andet udland: Tyskland: 26/13; UK: 73/20; OCLC: 21/18; UNCOVER: 5/0; udland i øvrigt: 9/-