

Hvor effektive er vi? - Fjernlånsaktivitet i forskningsbibliotekerne

Peter Søndergaard



forfatter

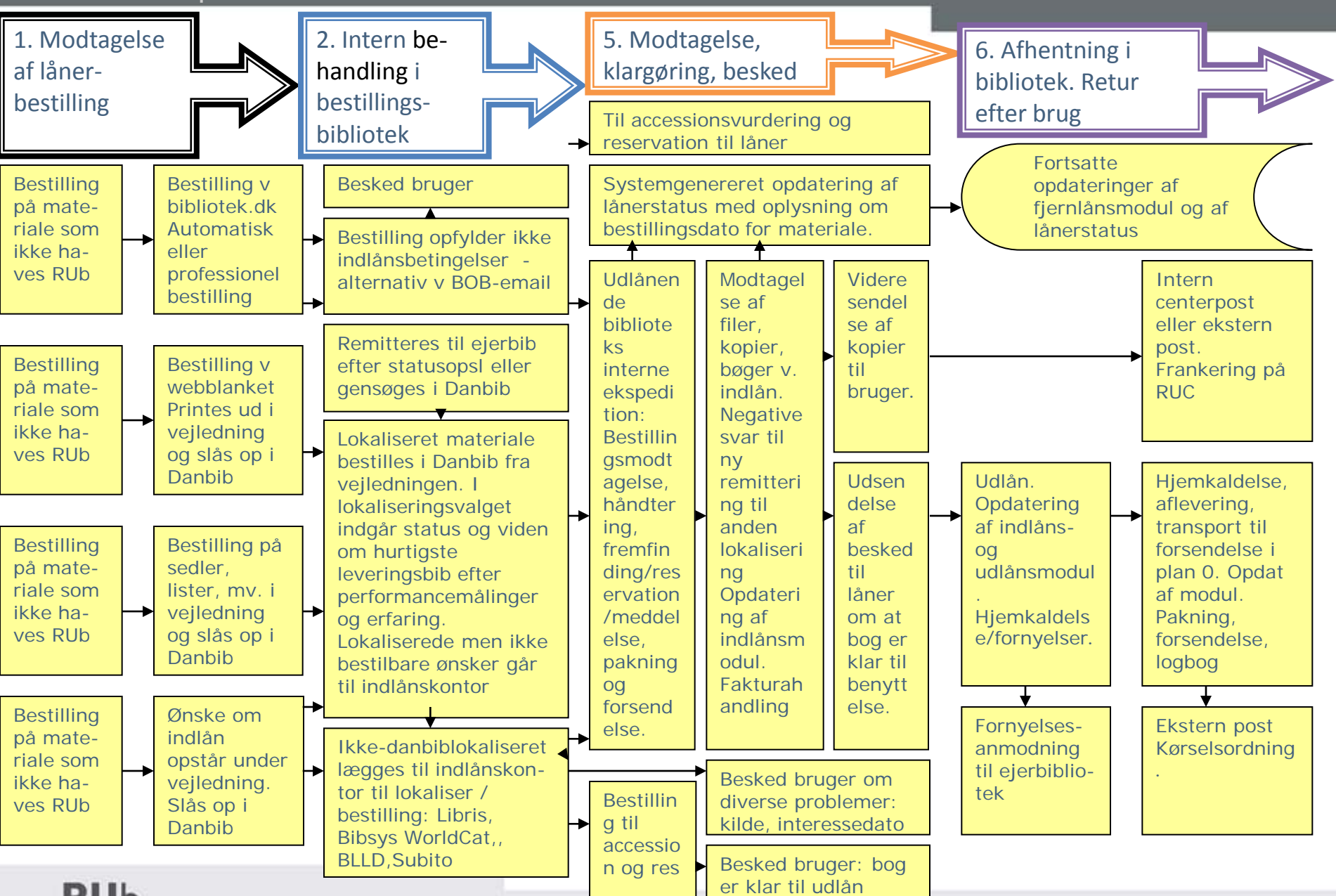
De 8 bud:

- Hurtig ekspedition
- Fejlfri ekspedition
- Billig – stort volume, lille stykpris
- Teknologitilpasset
- Kendskab til processer og regler
- Klausulfrihed på samlinger
- Personalets professionalisme og dedikering
- Kendskab til og forudseenhed om brugerbehov

- Værktøjer til at afgøre og udtrykke effektivitet:
 - Formulerede målsætninger (deklarationer) om ind- og udlån
 - Servicekvalitet-standard
 - Procesindsigt og performancemålinger
 - Forbedre produktivitet gennem indsigt, lean
 - Tilbagevendende performancemålinger af processer og tidsforbrug
 - Brugeradfærd og tilfredshed
 - Tilbagemeldinger og undersøgelser
 - Økonomiske indikatorer
 - Billigst (og de hurtigst) mulige låneveje

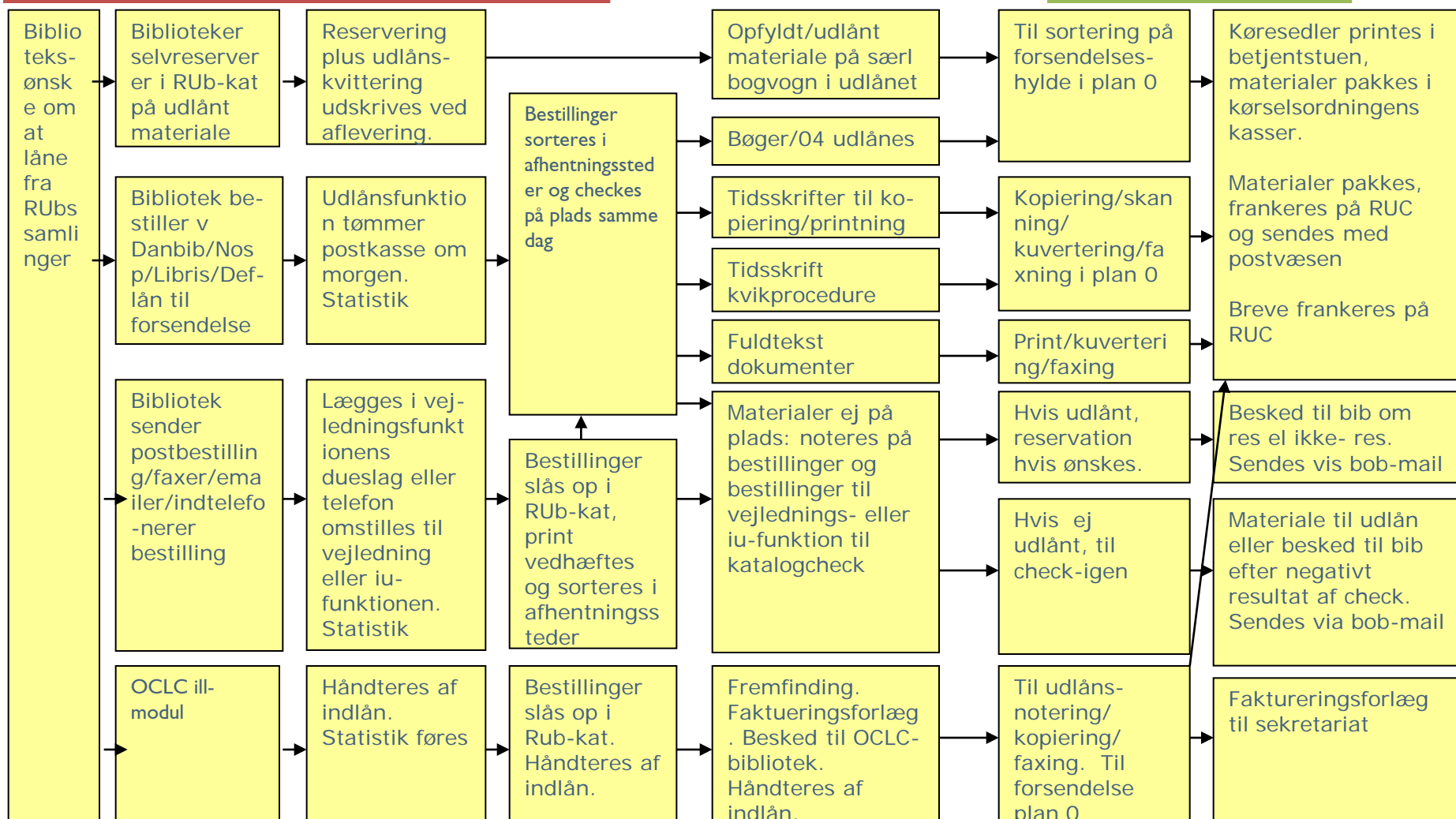


Men før man måler, skal man analysere processer – f.eks. indlånsprocesser



3. Modtagelse, fremfindning, udlån og klargøring i udlånsbibliotek

4. Transport og sortering i kørselsordningen



Skema J. Indlån/Intern ekspeditionstid på indlånsbestillinger (Samlet, 2008)

	BIB1	BIB2	BIB3	RUB
Antal bestillinger	#####	#VÆRDI!	0	326
Antal ekspeditionsdage	#####	#VÆRDI!	0	233
Ekspeditionstid, antal dage gnsn.	#####	#VÆRDI!	#####	0,7
Ekspeditionstid, median	#####	#VÆRDI!	0	0,5

Den interne procestid måles.

Tællingen omfatter den dato hvor bestillingen modtages i biblioteket til den dato den videresendes til det långivende bibliotek.

NB: I ekspeditionstid antal dage og ekspeditionstid, median er standardværdien af excelformel en divisor på "4", svarende til 4 tælleperioder. Har man 2 tælleperioder er divisor "2". Klik i feltet og se jeres respektive divisor.

Bibliotekernes driftsmål

RUB:
Fjernlånsbestillinger (= indlån fra andre biblioteker) effektueres senest 2 dage efter modtagelsen. For fjernlånsbestillinger, der modtages over bibliotek.dk/BOB-basen, effektueres bestilling på modtagelsesdag.

Succeskriterium: 80 % opfyldelse af driftsmål.

Evalueringsgrundlag: Performance statistik.

Konklusion: Driftsmål er opfyldt i 2008.

Skema I: Indlån/ Leveringstid (Samlet, 2008)				
	BIB1	BIB2	BIB3	RUb
Modtagne enheder Danmark	0	0	0	613
Modtagne enheder udlandet	0	0	0	87
Ingen differentiering	0	0	0	700
DK-undervejsdage i alt	0	0	0	3217
Udland-undervejsdage i alt	0	0	0	607
Undervejsdage i alt	0	0	0	3824
<u>Gennemsnitlig leveringstid:</u>				
Danmark	#####	#####	#####	5,2
Udlandet	#####	#####	#####	7,0
Ingen differentiering	#####	#####	#####	5,5
<u>Leveringstid, median:</u>				
Danmark	0,0	0,0	0,0	3,3
Udlandet	0,0	0,0	0,0	4,1
Ingen differentiering	0,0	0,0	0,0	0,0

Leveringstiden tælles fra den dag bestillingen sendes fra det låntagende bibliotek til den dag materialet (eller besked herom) sendes til låner. Dvs. antal indlånsbestillinger afsendt i tælleugen. Perioden omfatter også genbestillinger vdr. samme indlån.

NB: leveringstid, median "Danmark, Udlandet, Ingen differentiering" er standardværdien af excelformel en divisor på "4", svarende til 4 tælleperioder. Har man 2 tælleperioder er divisor 2. Klik i feltet og se jeres respektive divisor.

Bibliotekernes driftsmål:

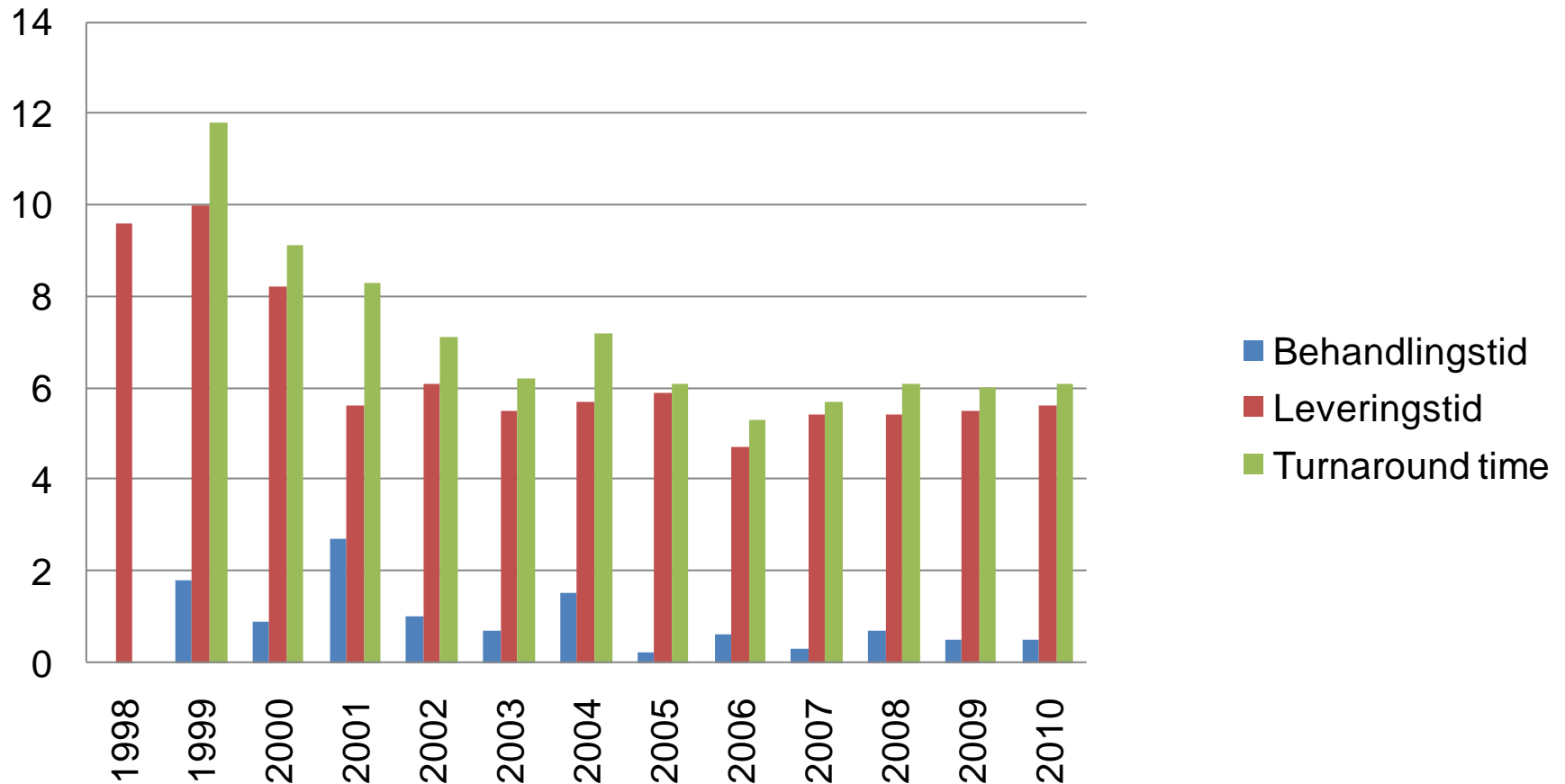
RUb: Gennemsnitlig leveringstid på fjernlån minimeres og billiggøres mest muligt ved deltagelse i forpligtende konsortier og ved at vælge de hurtigste leverandører ved løbende evaluering.

Succeskriterium: Der tilstræbes en gennemsnitlig leveringstid inklusiv intern behandlingstid på 7 dage fra danske biblioteker og 8 dage fra udenlandske biblioteker. Der anvendes en prioriteret liste over leverandørbiblioteker.

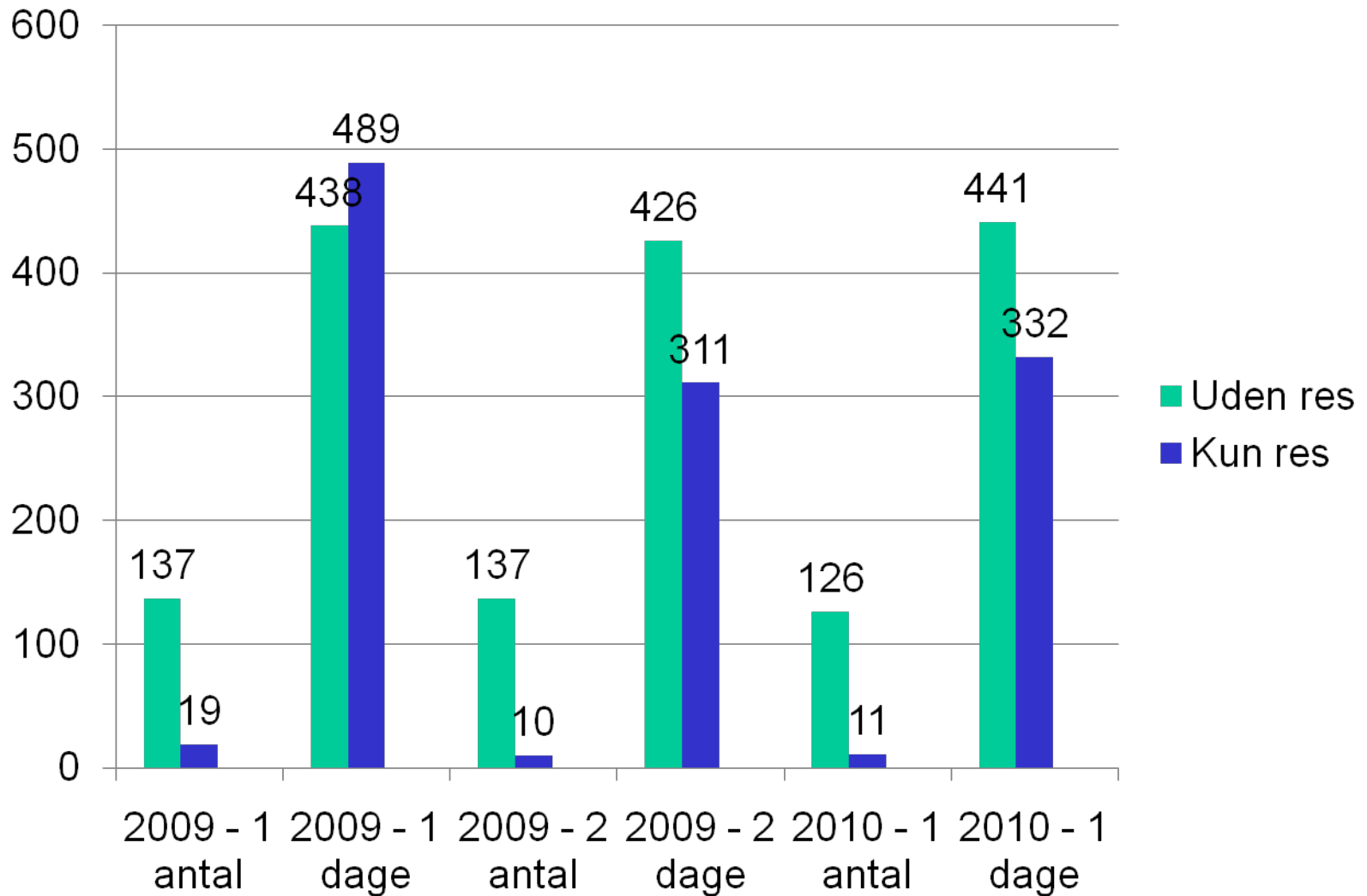
Evalueringsgrundlag: Performance statistik - målet skal være opfyldt i 3 ud 4 årlige målinger.

Konklusion: Driftsmål er

Intern behandlingstid, leveringstid og turnaround time



	Leve- rings- dage	Heraf dage for indlandske bestillinger	Heraf dage for udlandske bestillinger	Gennemsnits leveringstid indland	Gennem- snit uden res
2009 - 1	927	797	130	5,7	8,1
2009 - 2	737	646	91	5,0	4,8
2010 - 1	773	648	125	5,5	6,3



Tællepe- rioder	Leverings- -dage	Heraf dage for ikke- reservere de titler	Heraf dage for reservere de titler	Gennem- snitlig leverings- tid for alle	Gennem- snitlig leverings- tid uden res
2009 - 1	927	438	489	5,9	3,2
2009 - 2	737	426	311	5,0	3,1
2010 - 1	773	441	332	5,6	3,5

12 Bestilt		125010 Det Kongelige Bibliotek/Bo	499
12 Bestilt		820010 Statsbiblioteket	475
12 Bestilt		820030 Syddansk Univ. bibl. Odense	467
12 Bestilt		820050 Aalborg Universitetsbibliotek	197
12 Bestilt		726500 Roskilde Bibliotek	188
12 Bestilt		820120 CBS Bibliotek-Solbjerg P	157
12 Bestilt		820070 Danmarks Pædagogiske Bibliotek	124
12 Bestilt	OCLC:VEM	Hartzler Library-ILL.Ea	101
12 Bestilt		710100 Københavns Biblioteker	84
12 Bestilt		715700 Gentofte Kommunebibliotek	56
12 Bestilt		721700 Helsingør Kommunes Bibliotek	56
12 Bestilt	BLDSC	The British Library Boston	52
12 Bestilt		820060 Danmarks Tekniske Informatic	42
12 Bestilt		820110 Det Biovidenskabelige Fakultet	34
12 Bestilt		714700 Frederiksberg Kommunes Bibliotek	33
12 Bestilt		850160 DCISM Bibliotek	26
12 Bestilt		820140 ASB Biblioteket, Handelshøjskolen	23
12 Bestilt	ETHZ	ETH-Bibliothek (Zürich)	20
12 Bestilt		12 Bayerische Staatsbibliothek	19
12 Bestilt		89 Universitätsbibliothek Hannover	18
12 Bestilt	38M	Deutsche Zentralbibliothek Bonn	15
12 Bestilt	KB/BOOKBRI	Det Kongelige Bibliotek	14
12 Bestilt		746100 Odense Centralbibliotek	14
12 Bestilt		785100 Aalborg Bibliotekerne	13
12 Bestilt	SE:G	Göteborgs universitetsbibliotek, Cent	13
12 Bestilt		820150 Danmarks Kunstbibliotek	13
12 Bestilt		850660 Nordisk Inst. f. Asienstudier	12
12 Bestilt		763000 Vejle Bibliotek	12
12 Bestilt		125050 Institutlån/Statsbibliotek	12
12 Bestilt	DPB/BOOKBR	Danmarks Pædagogiske Bibliotek	12
12 Bestilt		850590 Kvinfolinje, Center for tværfaglig forskning	10
12 Bestilt		352 Universitätsbibliothek Konstanz	10
12 Bestilt		21 Universitätsbibliothek Tübingen	9
12 Bestilt		911038 Lunds Univ. bibl., UB1, Fjä	9

12 Bestilt		820010Statsbiblioteket	483
12 Bestilt		820030SyddanskUniv.bibl.Odense	445
12 Bestilt		125010DetKongeligebibliotek/Bo	208
12 Bestilt		820050AalborgUniversitetsbiblio	200
12 Bestilt		726500RoskildeBibliotek	181
12 Bestilt		810013KøbenhavnsUniversitetsbib	131
12 Bestilt		820120CBSBibliotek-SolbjergP	121
12 Bestilt		820070DanmarksPædagogiskeBibli	110
12 Bestilt		820110DetBiovidenskabeligeFaku	95
12 Bestilt	BLDSC	TheBritishLibraryBoston	76
12 Bestilt		710100KøbenhavnsBiblioteker	52
12 Bestilt		721700HelsingørKommunesBibliot	46
12 Bestilt		820060DanmarksTekniskelInformat	40
12 Bestilt		715700GentofteKommunebibliotek	39
12 Bestilt		714700FrederiksbergKommunesBib	31
12 Bestilt		850160DCISMBibliotek	28
12 Bestilt		125050Institutlån/Statsbibliotek	24
12 Bestilt		820140ASBBiblioteket,Handelshø	23
12 Bestilt		7Staats-undUniversitätsbi	19
12 Bestilt		12BayerischeStaatsbibliothe	19
12 Bestilt		125090DetKongeligeBibliotek.E	19
12 Bestilt	SE:G	Göteborgsuniv.bibl.,Cent	17
12 Bestilt		89Universitätsbibl.Hannover	16
12 Bestilt		850290Detdanskefilminstitutsb	15
12 Bestilt		810012Univ.bibl.iKøbenhavn,Am	14
12 Bestilt	ETHZ	ETH-Bibliothek(Zürich)	14
12 Bestilt		820150DanmarksKunstabibliotek	12
12 Bestilt		900000Luleåuniversitetsbibliote	12
12 Bestilt		785100AalborgBibliotekerne	11
12 Bestilt		18Staats-undUniversitätsbi	11
12 Bestilt		850660NordiskInst.f.Asienstud	10
12 Bestilt		850590Kvinfo,Centerf.tværfagli	9
12 Bestilt		850650BotaniskCentralbibliotek	9
12 Bestilt		911029JväsksyläUniv.bibl.Fjärr	9
12 Bestilt		911038LundsUniv.bibl.,UB1,Fjä	9

Status	Biblioteksnavn	2009-maj 2010	Stikprøve	Dage	Dage snit
Afsluttet	Statsbiblioteket	1091	47	159	3,4
Afsluttet	DetKongeligebibliotek/Bo	817	34	122	3,6
Afsluttet	SyddanskUniv.bibl.Odense	731	18	34	1,9
Afsluttet	RoskildeBibliotek	619	22	61	2,8
Afsluttet	AalborgUniversitetsbiblio	543	15	52	3,5
Afsluttet	CBSBibliotek-SolbjergP	439	13	56	4,3
Afsluttet	DanmarksPædagogiskeBibli	336	12	38	3,2
Afsluttet	HelsingørKommunesBibliot	217	11	27	2,5
Afsluttet	KøbenhavnsBiblioteker	207	6	22	3,7
Afsluttet	KøbenhavnsUniversitetsbib	181			
Afsluttet	GentofteKommunebibliotek	143			
Afsluttet	FrederiksbergKommunesBib	125			
Afsluttet	DetBiovidenskabeligeFaku	100			
Afsluttet	DCISMBibliotek	96			
Afsluttet	TheBritishLibraryBoston	88			
Afsluttet	DanmarksTekniskeInformat	78			
Afsluttet	ASBBiblioteket,Handelshø	67			
Afsluttet	Institutlån/Statsbibliotek	62			
Afsluttet	DetKongeligeBibliotek.E	60			
Afsluttet	Göteborgsuniv.bibl.,Cent	48			
Afsluttet	Univ.bibl.iKøbenhavn,Am	40			
Afsluttet	DanmarksKunstabibliotek	39			
Afsluttet	SE:Afr/NordiskaAfrikainst	37			
Afsluttet	OdenseCentralbibliotek	35			
Afsluttet	AalborgBibliotekerne	32			
Afsluttet	NordiskInst.f.Asienstud	31			
Afsluttet	KunstakademietsArkitektsk	31			
Afsluttet	VejleBibliotek	29			

- *Interne faktorer der påvirker turnaround time*
 - God arbejdstilrettelæggelse, opdaterede manualer for intern behandling af bestillinger
 - Fleksibel organisation som opfanger sæsonudsving
 - Hurtig klargøring ved modtagelse
 - Hurtig meddelelsesform til låner
 - Professionelle og arbejdsdelte medarbejderkompetencer
 - Bliv selv en fin leverandør af lån til andre biblioteker
 - Undgå bestilling af reserveret materiale, bestil hellere i udlandet
 - Vær forudseende i accessionsled, køb semesterlitteratur, dubler hurtigt
- *Eksterne faktorer der påvirker turnaround time*
 - Leverandørbibliotekers mål og procedurer
 - Kørselsordning
 - Automatik
 - Aftaler mellem biblioteker
- *Generelle faktorer der påvirker turnaround time*
 - Sæt jer under pres ved at øge de velinformerede låners forventninger til jeres hurtige leveringstider – performancebaserede deklamationer
 - Brug bibliotekssystemet til at måle og skabe gennemsigtighed

The never ending story

to be continued