

**Bund-Länder-Initiative zur Beschleunigung
der Literatur- und Informationsdienste**

Ö U D M U

**Fernleihbestellungen
von Zeitschriftenaufsätzen**

**Benutzererwartungen
an Kosten, Erledigungsdauer und
Qualität der kostenpflichtigen
Dokumentlieferung**

Berlin 1996
DEUTSCHES BIBLIOTHEKSINSTITUT

Inhalt

Vorwort

Inhalt und Ergebnisse der Untersuchung	7
1 Anlaß der Untersuchung	7
2 Untersuchungsrahmen und Untersuchungsziele	9
3 Aufbau der Untersuchung	10
3.1 Fragebogenkonstruktion und methodische Vorgaben	10
3.2 Durchführung der Erhebung	10
4 Ergebnisse	12
4.1 Allgemeines	12
4.1.1 Vorbemerkung	12
4.1.2 Bestellergruppen	12
4.1.3 Zugehörige Fachgebiete	12
4.1.4 Bestellmotive	13
4.2 Erledigungsprioritäten	13
4.3 Erledigungsdauer	14
4.3.1 Vorbemerkung	14
4.3.2 Gesamtbetrachtung	14
4.3.3 Erwartungen der Bestellergruppen	15
4.4 Kostenvorstellungen	17
4.4.1 Vorbemerkung	17
4.4.2 Gesamtbetrachtung	17
4.4.3 Erwartungen der Bestellergruppen	18
4.5 Zusammenhang zwischen Erledigungsdauer und Kostenvorstellung	19
4.5.1 Vorbemerkung	19
4.5.2 Erledigungsdauer abhängig von Kostenvorstellungen	20
4.5.3 Kostenvorstellungen abhängig von Erledigungsdauer	21
5. Zusammenfassung	22

Dokumentation der Daten	23
A Gesamtdaten zur kostenpflichtigen Dokumentlieferung in den befragten Bibliotheken	25
B Gewünschte Erledigungsfristen bezogen auf Bestellergruppen	45
C Kostenvorstellungen bezogen auf Bestellergruppen	89
D Gewünschte Erledigungsfristen bezogen auf Kostenvorstellungen	133
E Kostenvorstellungen bezogen auf gewünschte Erledigungsfristen	187
Anhang: Fragebogen	201