

Roland Greubel

Indikatoren für Fachhochschulbibliotheken – Beispiel Bayern

Qualitätsmanagement und Leistungsmessung stellen auch im Bibliotheksbereich inzwischen wichtige betriebswirtschaftliche Instrumentarien dar. Der Einsatz von Indikatoren liefert hierzu Ergebnisse, die in Form von Zeitreihen für eine einzelne Bibliothek oder eine Gruppe von gleichartigen Bibliotheken und in Form von Betriebsvergleichen präsentiert werden können. Der folgende Beitrag stellt die Überlegungen der Fachhochschulbibliotheken in Bayern zu diesem Thema vor.

Indicators for libraries at Fachhochschulen – Bavaria for example

Meanwhile quality management and performance measurement represent important economical instruments also in the library field. The use of indicators supplies results to that, that can be presented in the form of time series for an individual library or a group of homogeneous libraries and in a form of Benchmarking. This paper presents the considerations of the libraries at Fachhochschulen in Bavaria on this subject.

Indicateurs pour les bibliothèques des écoles supérieures spécialisées – l'exemple de la Bavière

A présent la gestion de la qualité et la mesure des prestations font partie intégrante de l'économie d'entreprise dans les bibliothèques. L'emploi des indicateurs mène aux résultats qui peuvent être présentés soit pour une période précise dans une seule bibliothèque où dans un groupe de bibliothèques comparables soit en forme d'une comparaison des exploitations. L'article présente des réflexions sur ce sujet dans les bibliothèques des écoles supérieures en Bavière.

Vorbemerkung

Leistungsmessung, Qualitätsmanagement, Benchmarking sind Begriffe, die in der Bibliotheksszene die Runde machen. Hervorgerufen wurde dies unter anderem durch den Einzug betriebswirtschaftlicher Instrumentarien in die Hochschulen und deren Bibliotheken. Neue Steuerungsmodelle, Globalisierung der Haushalte und Budgetierung von Bibliotheksmitteln bedingen ein Qualitätsmanagement, das auch darauf abzielt, die Ausgabenpolitik öffentlich zu rechtfertigen. Indikatoren oder Kennzahlen und damit im Zusammenhang stehende Benutzerbefragungen stellen hierzu eine wertvolle Vorarbeit dar. Letztlich sollten den Benutzern wie den Hochschulleitungen die Ergebnisse und die daraus zu ziehenden Konsequenzen transparent dargelegt werden.

Begriffsbestimmung

Indikatoren sind lateinisch „Anzeiger“. In Bibliotheken finden sich „Anzeiger“ meist in Form von Zeitungstiteln. Zeitungen zeigen Neuigkeiten an. Was wollen Bibliotheken anzeigen?

Statistische Größen, Kennziffern können in Bezug auf eine bestimmte Fragestellung etwas „anzeigen“, so die Bertelsmann Lexikothek. Indikatoren sollten so ausgewählt werden, dass sie repräsentativ sind. Gewonnene Daten beispielsweise aus Benutzerbefragungen oder Stichproben dürfen die hochgerechnete Gesamtheit der Daten nicht beeinträchtigen. Fehlerquellen sollten weitestgehend ausgeschlossen werden, damit die Qualität der Indikatoren gewahrt ist. Indikatoren können auch aus periodisch erhobenen Daten, die in Beziehung zu einander gesetzt werden, gewonnen werden.

Zielsetzung

Auf Grund ausgewählter Indikatoren sollen in einer Bibliothek Zeitreihen entwickelt werden können, die einen Sachverhalt in periodischen Zeitabständen darstellen. Die Einbeziehung von anerkannten Soll- und Interventionsgrenzwerten, so genannten Schwellenwerten, ermöglicht es, rechtzeitig auf Fehlentwicklungen zu reagieren.

Indikatoren können im Sinne von Benchmarking auch als Instrument der Wettbewerbsanalyse eingesetzt werden. Hierbei können Dienstleistungen und Prozesse mehrerer Bibliotheken verglichen werden um festzustellen, wo Verbesserungen angezeigt sind. Voraussetzung dabei ist eine vergleichbare Struktur der Bibliotheken sowie eine genaue und eindeutige Definition der Parameter. Damit einher gehen sollte eine exakte Beschreibung des Berechnungsweges. Nur so können Indikatoren in verschiedenen Bibliotheken identisch angewendet werden.

Indikatorenauswahl

Die Konferenz der bayerischen Fachhochschulbibliotheken hat auf ihrer Sitzung im Februar 2001 eine Arbeitsgruppe „Indikatoren“ eingesetzt.

Diese hatte die Aufgabe Indikatoren auszuwählen bzw. festzulegen und das Ergebnis auf einer weiteren Sitzung der bayerischen Fachhochschulbibliotheken im Juli 2001 vorzulegen.

Als Grundlage diente vor allem die DIN-ISO 11620 „Leistungsindikatoren für Bibliotheken“. Auch der BIX-Bibliotheksindex der Bertelsmann-Stiftung – das bislang breiteste Projekt in Deutschland zum Thema „Betriebsvergleich Öffentlicher Bibliotheken“ – wurde zu Rate ge-

zogen (siehe Literaturhinweise). Aber auch neue, bislang nur selten oder gar nicht angewendete Indikatoren wurden vorgeschlagen, z.B. PC-Ausstattungsquote, Quote der vernetzten Arbeitsplätze oder der Aufwand für Benutzerschulungen.

Die Arbeitsgruppe wählte Indikatoren aus, die aussagekräftig sind und dennoch mit geringem Aufwand errechnet werden können. Die Datenerhebung sollte nicht zu viel Zeit beanspruchen. Einige Daten werden ohnehin jährlich für die DBS erfasst und liegen deshalb schon vor. Um Fehlinterpretationen zu vermeiden wurde versucht, die Parameter genau zu definieren, und der Berechnungsweg dargestellt. Die Indikatoren wurden in zwei Gruppen eingeteilt, in benutzerorientierte und mitarbeiterorientierte Indikatoren.

Folgende Indikatoren wurden zur Anwendung vorgeschlagen:

1 Benutzerorientierte Indikatoren

- A. Prozentsatz der erreichten Zielgruppe („Marktdurchdringung“)
 Prozentsatz der Zielgruppe, der die Bibliothek benutzt. Ermittlung des Erfolges der Bibliothek beim Erreichen der Zielgruppe.
 $A \div B \times 100 \%$ (auf ganze Zahlen runden)
 A = Zahl der aktiven Entleiher in primären Benutzergruppen (= Studenten und hauptamtliche Lehrpersonen der eigenen Hochschule)
 B = Gesamtzahl der Personen in primären Benutzergruppen (= Gesamtzahl der eingeschriebenen Studenten und hauptamtlichen Lehrpersonen der eigenen Hochschule)
- B. Prozentsatz der externen, aktiven Benutzer (die nicht der eigenen Hochschule angehören) im Bezug auf die Gesamtzahl der aktiven Benutzer.
 $A \div B \times 100 \%$ (auf ganze Zahlen runden)
 A = Zahl der externen, aktiven Benutzer (ohne Fernleih-Bibliotheken)
 B = Gesamtzahl der aktiven Benutzer (ohne Fernleih-Bibliotheken)
- C. Bestandsumsatz
 Ermittlung der Nutzungsrate des ausleihbaren Bestandes.
 $A \div B$ (zwei Stellen hinter Komma)
 A = Anzahl der Ausleihverbuchungen im Jahr (inkl. Verlängerungen)
 B = Anzahl der *ausleihbaren* Medien im Bestand
- D. Ausleihen pro Kopf
 Ermittlung der Nutzungsrate durch die primären Benutzergruppen. Hinweis auf Qualität der Bestände und der Öffentlichkeitsarbeit der Bibliothek zur Nutzungsförderung.
 $A \div B$ (auf ganze Zahlen runden)
 A = Anzahl der Ausleihverbuchungen im Jahr (inkl. Verlängerungen, ohne Fernleihe!) in den primären Benutzergruppen (= eingeschriebene Studenten und hauptamtliche Lehrpersonen der eigenen Hochschule)
 B = Anzahl der aktiven Benutzer der primären Benutzergruppen (s.o.)
- E. Mitarbeiter pro 1 000 Benutzer
 Ermittlung der Mitarbeiteranzahl, die für je 1 000 Benutzer der Zielgruppe bereit gestellt wird. Service-möglichkeiten der Bibliothek.
 $A \div B \times 1\,000$ (auf eine Stelle hinter Komma runden)
 A = auf Ganztagsstellen umgerechnete Anzahl der Mitarbeiter im Jahr (nur besetzte feste Stellen, *keine* ABM, Praktikanten, student. Hilfskräfte)
 B = Zahl der Personen der primären Benutzergruppen (= Gesamtzahl der eingeschriebenen Studenten und hauptamtlichen Lehrpersonen der eigenen Hochschule)
- F. Ausgaben für Publikationen pro Benutzer
 Ermittlung der Mittel für Publikationen, die für die Benutzer der Zielgruppe zur Verfügung stehen.
 $A \div B$ (auf ganze DM runden)
 A = Ausgaben für Print-, AV- und elektronische Medien, inkl. Lizenzkosten für eBooks, eJournals, Datenbanken, inkl. Bindekosten
 B = Zahl der Personen der primären Benutzergruppen (= Gesamtzahl der eingeschriebenen Studenten und hauptamtlichen Lehrpersonen der eigenen Hochschule)
- G. PC-Ausstattung für Benutzer
 Ermittlung der PC-Anzahl, die für je 1 000 Benutzer der Zielgruppe zur Verfügung stehen, PC-Ausstattungsquote.
 $A \div B \times 1\,000$ (auf eine Stelle hinter Komma runden)
 A = Anzahl der PC-Arbeitsplätze (Office, OPAC, Internet, Multimedia)
 B = Zahl der Personen der primären Benutzergruppen (= Gesamtzahl der eingeschriebenen Studenten und hauptamtlichen Lehrpersonen)
- H. Vernetzte Arbeitsplätze für Benutzer
 Prozentsatz der vernetzten Arbeitsplätze im Bezug auf die Gesamtzahl der Arbeitsplätze. (Arbeitsplätze, die von der Bibliothek mit PCs bestückt sind, zählen hier *nicht* dazu, weder beim Parameter A noch beim Parameter B!)
 $A \div B \times 100 \%$ (auf ganze Zahlen runden)
 A = Zahl der vernetzten Arbeitsplätze, die für die Benutzer zur Verfügung stehen (Arbeitsplätze mit Netzanschlüssen für mitgebrachte Endgeräte)
 B = Gesamtzahl der Arbeitsplätze, die für die Benutzer zur Verfügung stehen
- I. Fernleihe (passiv) pro Benutzer
 $A \div B$ (auf eine Stelle hinter Komma runden)
 A = Anzahl der passiven Fernleihen (inkl. passive Zweigstellenbestellungen aus anderen Orten [keine Innerort-Zweigstellen]) im Jahr
 B = Anzahl der aktiven Benutzer im Jahr
- J. Prozentsatz der aktiven Fernleihe am Bestand
 $A \div B \times 100 \%$ (auf eine Stelle hinter Komma runden)
 A = Anzahl der aktiven Fernleihen (inkl. aktive Zweigstellenbestellungen aus anderen Orten [keine Innerort-Zweigstellen]) im Jahr
 B = Gesamtbestand (physisch vorhandene Medien) zum Jahresende

Kooperation

Während des Bibliothekartages im April 2001 in Bielefeld signalisierten einige hessische Kolleginnen Interesse an einer Zusammenarbeit. Diejenigen Indikatoren, auf die sich die Kolleginnen und Kollegen der beiden Länder einigen, können als Basis für länderübergreifende Betriebsvergleiche dienen. Eine Ausdehnung auf weitere interessierte Bibliotheken in anderen Bundesländern ist denkbar. Auch in Niedersachsen gibt es einige Indikatoren der Fachhochschulbibliotheken, die im Vergleich ausgewertet wurden.

Wie wichtig Vergleichsdaten anderer Bundesländer sind, zeigte sich auch bei der derzeitigen Neuerstellung des bayerischen FH-Bibliotheksentwicklungsplanes.

Austausch und Zusammenarbeit bei Projekten ist das Gebot der Stunde, da gerade die Fachhochschulbibliotheken, mit in der Regel sehr begrenzten Personalressourcen, davon nur profitieren können.

Literaturhinweise

Leistungsindikatoren für Bibliotheken, DIN-ISO 11620. Berlin 2000.

Poll, Roswitha und Peter te Boekhorst: Leistungsmessung in wissenschaftlichen Bibliotheken. München 1998.

Horvath, Robert: Qualitätsmanagement und Leistungsmessung in wissenschaftlichen Bibliotheken. Wien 2001 [unveröffentlicht].

Ward, Suzanne: Systeme zur Entscheidungsunterstützung und Leistungsindikatoren. In: Qualität und Leistung – Bibliotheken auf dem Prüfstand. Berlin 1996. S. 107-129.

BIX – der Bibliotheksindex, [ein Projekt der Bertelsmann-Stiftung]. <<http://www.bertelsmann-stiftung.de>> unter „Projekte“.

BIX, der Bibliotheksindex. Öffentliche Bibliotheken im Betriebsvergleich. Gütersloh 2000.

Anschrift des Autors:

Roland Greubel
Fachhochschule Würzburg-Schweinfurt
Bibliothek
Münzstr. 12
D-97070 Würzburg
greubel@mail.fh-wuerzburg.de