

Gudrun Witzler



Wert und Wirkung von Bibliotheken

Der Beitrag beschäftigt sich mit dem Wert und der Wirkung von Bibliotheken und stellt die verschiedenen Methoden der Wirkungsmessung dar. Ein Exkurs in die Praxis zeigt, welche Bibliotheken sich bereits mit dem Thema auseinandergesetzt haben, und welche Ergebnisse dabei erzielt wurden. Die Autorin liefert konkrete kurz-, mittel- und langfristig umsetzbare Vorschläge zu Einsatz- und Weiterentwicklungsmöglichkeiten der Wirkungsmessung im deutschen Bibliothekswesen.

Value and impact of libraries

This article deals with the value and impact of libraries and presents the different methods of impact measurement. Concrete real-life examples show, which libraries already have gone into this topic and which results they have achieved. The author shows the possibilities for further development of impact measurement in German libraries and provides short-, medium- and long-term realizable suggestions.

Valeur et efficacité des bibliothèques

L'article discute la valeur et l'efficacité des bibliothèques et présente différentes méthodes de mesurage d'efficacité. Une vue sur la pratique démontre les bibliothèques qui ont déjà abordé le sujet et quels résultats en ont été obtenus. L'auteur fournit des propositions réalisables à court, moyen et long terme à développer les possibilités d'emploi et de développement du mesurage d'efficacité aux bibliothèques allemandes.

1	Definitionen.....	280
1.1	Wert.....	280
1.2	Wirkung.....	280
1.3	Bibliothek.....	281
2	Methoden der Wirkungsmessung.....	281
2.1	Aspekte der Wirkungsmessung.....	281
2.1.1	Indikatoren.....	281
2.1.2	Stakeholder.....	282
2.1.3	Wirkungsebenen.....	282
2.1.4	Wirkungsarten.....	282
2.2	Ansätze zur Wirkungsmessung.....	283
2.2.1	Ermittlung des ökonomischen Wertes der Bibliotheksnutzung.....	283
2.2.2	Ermittlung des Einflusses auf die Fähigkeiten und Kenntnisse der Kunden.....	283
2.3	Quantitative Verfahren der Wirkungsmessung.....	284
2.3.1	Kosten-Nutzen-Analysen.....	284
2.3.2	Alternativkosten Bibliothek / Externer / Endnutzer.....	284
2.3.3	Zeitinvestition / Konsumationszeit.....	284
2.3.4	Wert der Nutzung einzelner Bibliotheks-Services (Beispiel Firmenbibliothek).....	285
2.3.5	Opportunitätskosten.....	285
2.3.6	Direkter Beitrag der Bibliothek zur Wirtschaft.....	286
2.4	Qualitative Methoden der Wirkungsmessung.....	286
2.4.1	Anekdotische Evidenz.....	286
2.4.2	Strategische Argumentenbilanz.....	286
3	Exkurs in die Praxis.....	287
3.1	Public Libraries.....	287
3.1.1	Public Libraries in den USA.....	287
3.1.2	Die Public Libraries in Norwegen.....	288
3.1.3	Die Public Libraries in Kanada.....	288
3.1.4	Die öffentlichen Bibliotheken in Berlin-Mitte / Deutschland.....	288
3.2	Wissenschaftliche Universalbibliotheken.....	289
3.2.1	British Library, London / Großbritannien.....	289
3.2.2	Bibliothek der Universität Kapstadt / Südafrika.....	289

3.3	Wissenschaftliche Spezialbibliotheken.....	289
3.3.1	Bericht der amerikanischen Vereinigung der Spezialbibliotheken.....	289
3.3.2	Environmental Protection Agency's Regional Libraries and Environmental Center Libraries / USA....	290
3.3.3	New Zealand Parliamentary Library / Neuseeland.....	290
4	Zukunft der Wirkungsmessung in Bibliotheken	291
4.1	Kurzfristig umsetzbare Vorschläge.....	291
4.2	Mittelfristig umsetzbare Vorschläge	292
4.3	Langfristig umsetzbare Vorschläge	292

Was sind Bibliotheken wert? Was sind Bibliotheken ihren Trägereinrichtungen wert? Ist die bibliothekarische Arbeit eine wertschöpfende Tätigkeit? Welchen Mehrwert liefern Bibliotheken? Lohnt es sich, in Bibliotheken zu investieren? Gibt es einen Return on Investment (ROI)? Wenn ja, wie wird er ermittelt und wie hoch ist er?

Bibliotheken müssen sich gegenüber ihren Trägereinrichtungen für die von ihnen benötigten finanziellen Mittel rechtfertigen. In Zeiten knapper Kassen wächst dieser Legitimationsdruck. Nicht alle Bibliotheken schaffen es, ihre Trägereinrichtung von der Notwendigkeit ihrer Existenz zu überzeugen. Bibliotheksschließungen sind in Deutschland keine Einzelfälle mehr. Der Berufsverband Information Bibliothek e. V. (BIB) dokumentiert das erschreckende Ausmaß der Bibliotheksschließungen auf seiner Homepage <bibliothekssterben.de>¹. Diese Entwicklung beschränkt sich leider nicht nur auf Deutschland, auch aus den USA wird von Bibliotheksschließungen berichtet².

Der vorliegende Beitrag beschäftigt sich mit der Ermittlung des Werts und der Wirkung von Bibliotheken. Nach einer einleitenden Begriffsbestimmung werden die verschiedenen Methoden der Wirkungsmessung dargestellt und ihr Einsatz in der Praxis dokumentiert. Abschließend werden Einsatz- und Weiterentwicklungsmöglichkeiten der Wirkungsmessung im deutschen Bibliothekswesen aufgezeigt sowie kurz-, mittel- und langfristig umsetzbare Vorschläge dafür gemacht.

1 Definitionen

1.1 Wert

Der **Wertbegriff** hat zwei Dimensionen: eine philosophische und eine ökonomische. Die Dinge haben immer nur den Wert, den ein Individuum oder eine Gruppe ihnen beimisst.

Werte stellen Orientierungsgrößen für das Denken und Handeln von Individuen, Gruppen und Gesellschaften dar und können als wichtige Bezugs- und Hintergrundvariablen Bedürfnisse, Bedarfe und Einstellungen prägen³.

Umgekehrt wirken sich Veränderungen der eigenen Bedürfnisse auch auf das Denken und Handeln aus und können einen Wertewandel einleiten.

Nach Adam Smith unterscheidet man zwei verschiedene Aspekte des ökonomischen Wertbegriffs:

„The word value it is to be observed has two different meanings, and sometimes expresses the utility of some particular object and sometimes the power of purchasing other goods which the possession of that object conveys. The one may be called >>value in use<<, the other >>value in exchange<<.“⁴

Ökonomisch betrachtet bestimmen Empfindungen und Eindrücke eines Käufers seine Entscheidung über Wert

und Eignung eines bestimmten Produkts⁵. Leitkonzept dabei ist der Nutzen eines Produktes für den Kunden. Je eher ein Produkt die Gesamtbedürfnisse eines Kunden befriedigen kann, desto wahrscheinlicher ist es, dass er sich für dieses Produkt entscheidet. Da aber durchaus verschiedene Bedürfnisse einander entgegenstehen können (z. B. geringe Kosten bei gleichzeitig hoher Qualität oder niedriger Einkaufspreis bei gleichzeitig hohem Wiederverkaufswert), gilt es immer, im Einzelfall abzuwägen.

Der Gegenwert eines Produktes für den Kunden ist die Differenz aus dem Gesamtwert für den Kunden und den Gesamtkosten für den Kunden⁶. Diese scheinbar triviale Feststellung birgt die gesamte Problematik der Wert- und Wirkungsmessung in sich: sie ist individuell, d. h. vom Kunden abhängig. Verschiedene Kunden messen demselben Produkt verschiedene Werte zu.

1.2 Wirkung

Wer sich dem Thema Wert und Wirkung nähert, findet in der Fachliteratur eine Vielzahl von Benennungen, die einerseits in unterschiedlichen Bedeutungen, andererseits aber auch synonym verwendet werden. Für die Bearbeitung des Themas ist also zunächst eine genaue Abgrenzung der verschiedenen Termini notwendig.

Wirkung ist nach Poll⁷ jede Veränderung, die durch eine Handlung erzielt wird. Wirkung wird in der deutschsprachigen Fachliteratur auch oft als Nutzen bzw. in der englischsprachigen Fachliteratur als Impact bezeichnet.

Unter Impact versteht man nach Markless und Streatfield⁸ sämtliche Auswirkungen eines Services, eines Ereignisses oder einer Initiative auf ein Individuum oder auf eine Gruppe. Manchmal wird Impact als weiter gefasster Begriff gesehen, der auch längerfristige Wirkungen umfasst. Im Gegensatz dazu bezeichnet Outcome dann eher die direkten Verhaltensänderungen. In der deutschsprachigen

¹ Bibliothekssterben.de [El. Ressource] <http://www.bib-info.de/bibliothekssterben/> Tag des Zugriffs: 18.03.2007.

² O'Flaherty, Meghan: The Closure of a Library. In: American Libraries 38 (2007) S. 33.

³ Gabler Lexikon Marketing. Hrsg. von Manfred Bruhn und Christian Homburg. 2. Aufl. Wiesbaden 2005.

⁴ Smith, Adam: An Inquiry into the Nature and Causes of the Wealth of Nations. London 1875.

⁵ Grundlagen des Marketing. 3., überarb. Aufl. München 2003.

⁶ Ebd., S. 532.

⁷ Poll, Roswitha: Was dabei herauskommt. In: Zeitschrift für Bibliothekswesen und Bibliographie 53 (2006) S. 59-70.

⁸ Markless, Sharon und David Streatfield: Evaluating the impact of your library. London 2006.

chigen Literatur werden auch die Begriffe Einfluss, Folgen, Effekt oder Nutzen verwendet, um eine Wirkung zu bezeichnen⁹.

Der Begriff Outcome wird häufig synonym für Impact verwendet, dabei aber leider oft mit Output verwechselt. Unter Input versteht man alle Ressourcen, die für einen bestimmten Service benötigt werden. Prozesse sind die Tätigkeiten, die mit dem Input durchgeführt werden. Als Output bezeichnet man die direkten Ergebnisse eines bestimmten Services, der sich aus der Kombination von Input und Prozess zusammensetzt¹⁰.

In der vorliegenden Arbeit wird deshalb statt Impact und Outcome der Begriff Wirkung verwendet. Wo eine Präzisierung notwendig ist, werden die Begriffe ökonomische Wirkung bzw. verhaltensbezogene Wirkung, direkte bzw. langfristige Wirkung verwendet.

1.3 Bibliothek

Eine Bibliothek ist nach Lohse¹¹ „eine Büchersammlung, die in der Regel nichtkommerziellen Zwecken dient“. Bibliotheken besitzen heute aber nicht nur Bücher, sondern auch viele andere Publikations- und Medienformen inklusive elektronischer Ressourcen. Bibliotheken erwerben und erschließen Medien, um sie ihren Kunden zur Verfügung zu stellen. Es ist charakteristisch für Bibliotheken, dass sie ihren Kunden nicht nur Zugang zur Information, sondern auch zu den Informationsträgern gewähren. Im Gegensatz zu Archiven, die überwiegend Unikate besitzen, bestehen die Bibliotheksbestände aus veröffentlichten Dokumenten, die z. B. in gedruckter Form in vielen gleichen Exemplaren existieren.

In der vorliegenden Arbeit wird nicht nur eine reine Büchersammlung als Bibliothek bezeichnet, sondern ein erweiterter Bibliotheksbegriff zu Grunde gelegt. Bibliotheken besitzen planvoll aufgebaute Bestände, bestehend aus den verschiedensten Publikations- und Medienformen inklusive elektronischer Ressourcen und Lizenzen. Die Bestände sind erschlossen und dienen dem Zweck, von der jeweiligen Zielgruppe genutzt zu werden.

Die Definition von Lohse betont den nichtkommerziellen Aspekt von Bibliotheken. In Zeiten knapper Kassen und wachsender Staatsverschuldung fordern die Träger von Bibliotheken aber immer häufiger einen Nachweis, dass die der Bibliothek zur Verfügung gestellten finanziellen Mittel gut investiert sind. Um diesen Nachweis überzeugend führen zu können, kommen Bibliothekarinnen¹² nicht umhin, sich mit dem Thema Wirkungsmessung intensiv auseinanderzusetzen.

2 Methoden der Wirkungsmessung

2.1 Aspekte der Wirkungsmessung

2.1.1 Indikatoren

Zur Messung werden immer geeignete Indikatoren benötigt. Ob ein Indikator geeignet ist, kann anhand der folgenden Fragen überprüft werden:

- Fidelity „Are we measuring what we really want to know?“
- Validity „Does the measure measure what it is supposed to?“
- Intrusiveness „How disruptive is the measure?“

- Efficiency „Is the effort productive?“
- Relevance „Can the data lead to change or improvement?“¹³

Während in Bibliotheken immer schon Statistiken zu Input- und Output-Größen geführt wurden¹⁴, orientierte man sich in den 1990er Jahren zusätzlich an den internationalen Richtlinien für Leistungsindikatoren¹⁵. Eine 1991 durchgeführte schriftliche Befragung von 431 Leitern von Informationsvermittlungsstellen (weiter: IVS) in der Bundesrepublik Deutschland untersuchte die Anwendung von Methoden zur Wirtschaftlichkeitsanalyse. Die IVS gaben an, Kostenanalysen, Kosten-Nutzen-Analysen, Outputmaße sowie die Messung der Nutzerzufriedenheit durchzuführen¹⁶. Trotz des enormen Umfangs dieser empirischen Untersuchung wurde das Thema des direkten ökonomischen Wertes damals noch gar nicht behandelt.

Auffällig ist auch, dass zwar Leistungsindikatoren für Bibliotheken in Deutschland genormt sind¹⁷, es aber (noch) keine Norm für Wirkungsindikatoren gibt. Nach Ansicht der Verfasserin sollte der nächste Schritt vom Leistungs- und Wirtschaftlichkeitsnachweis von Bibliotheken hin zum Wirkungsnachweis von Bibliotheken führen.

Zur Aussagekraft von Befragungen zur Kundenzufriedenheit merkt Fett kritisch an:

„[...] viele Befragungsergebnisse liefern jedoch oft nur Daten von begrenzter Validität für die Bewertung von Bibliotheksdiensten. Zufriedenheit ist eine subjektive Größe. Bei genügend schlechten Erfahrungen kann sich die Zufriedenheit eines Benutzers schon durch geringe Verbesserungen einstellen. Bei hohen Erwartungen kann sie umgekehrt auch bei guten Leistungen ausbleiben.“¹⁸

Typische Beispiele für Output-Größen von Bibliotheken sind:

- Anzahl der entliehenen Medieneinheiten,
- Anzahl der erteilten Auskünfte,
- Anzahl der erworbenen Bücher.

Klassische Bibliotheksstatistiken erfassen ausschließlich positive Daten, geben aber keine Auskunft zu Nicht-

⁹ Poll (Anm. 7) S. 59.

¹⁰ Markless (Anm. 8) S. 8.

¹¹ Lohse, Gerhart: Bibliothek. In: Lexikon des gesamten Buchwesens. Bd.1. Stuttgart 1985-1987, S. 130.

¹² Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird im weiteren Text „Bibliothekarinnen“ verwendet – gemeint sind „Bibliothekarinnen und Bibliothekare“ gleichermaßen.

¹³ Revill, Don H.: Performance Measures for Academic Libraries. In: Encyclopedia of Library and Information Science. Bd. 45. New York 1975, S. 320.

¹⁴ Kyriolidou, Martha: From input and output measures to quality and outcome measures, or, from the user in the life of the library to the library in the life of the user [El. Ressource] <<http://arl.org/stats/arlstat/ja101.html>> Tag des Zugriffs: 14.09.2006.

¹⁵ Poll, Roswitha und Peter te Boekhorst: Leistungsmessung in wissenschaftlichen Bibliotheken. München 1998.

¹⁶ Herget, Josef: Informationsvermittlung zu Beginn der 90er Jahre. In: NfD – Zeitschrift für Informationswissenschaft und -praxis 44 (1993) S. 101-107.

¹⁷ DIN ISO 11620:2000-06: Leistungsindikatoren für Bibliotheken. Berlin 2000.

¹⁸ Fett, Othmar F.: Impact – Outcome – Benefit. Berlin 2004, S. 12.

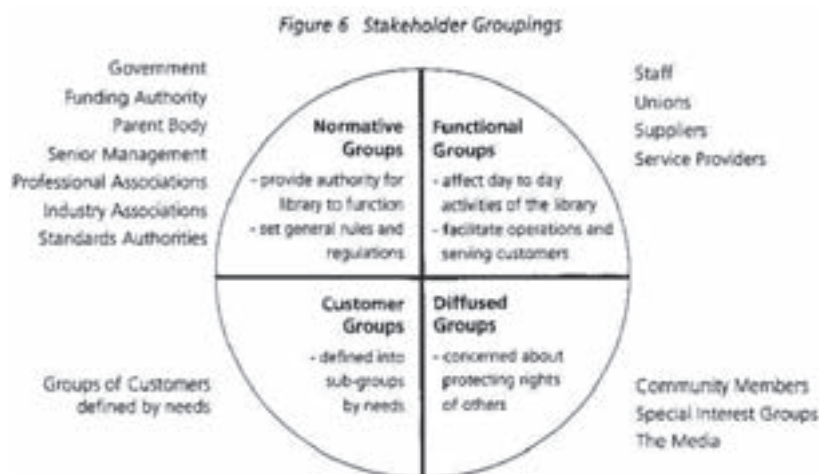


Abb. 1: Stakeholder Groupings; Quelle: Cram, Jennifer: „Six impossible things before breakfast“, S. 23

Kunden, nicht beantworteten Fragen oder nicht auffindbaren Medien¹⁹.

Leistungsindikatoren dagegen kombinieren verschiedene Daten (nach Poll / te Boekhorst):

- Marktdurchdringung (Vergleich Kundenanzahl zur Anzahl potentieller Kunden),
- Öffnungszeiten im Vergleich zum Bedarf,
- Bestandsnutzung pro Fachgebiet,
- Erfolgsrate bei der Titelsuche,
- Erfolgsrate bei der sachlichen Suche,
- Beschaffungsgeschwindigkeit,
- Buchdurchlaufgeschwindigkeit,
- Verfügbarkeit,
- Bereitstellungsgeschwindigkeit,
- Erfolgsrate korrekt beantworteter Fragen,
- Fernnutzungen pro Kopf.

2.1.2 Stakeholder

Nach Kotler und Bliemel versteht man unter dem Begriff „Stakeholder“ die Belegschaft eines Unternehmens, die Kapitalgeber des Unternehmens, die Gesellschaft sowie mögliche andere betroffene Institutionen und Interessengruppen²⁰. „Zu Beginn einer geschäftlichen Betätigung sollte definiert werden, wer dabei mitwirkt und wer davon betroffen ist. Diese Mitwirkenden und Betroffenen bilden zusammen die Gruppe der Stakeholder. Ihre Bedürfnisse und Wünsche müssen erkannt werden.“²¹

Cram²² hat aus diesem Stakeholder-Ansatz im Zusammenhang mit der Wirkungsmessung für Öffentliche Bibliotheken ein Modell der Interessengruppen für den Bibliotheksbereich entwickelt:

Bei der Wirkungsmessung sind die unterschiedlichen Blickwinkel der Stakeholder zu berücksichtigen. Verschiedene Stakeholder können sich in ihren Ansprüchen an die Bibliothek sogar widersprechen und gegensätzliche, einander ausschließende Forderungen stellen.

2.1.3 Wirkungsebenen

Fett²³ betont die Notwendigkeit, zwischen verschiedenen Bewertungsebenen wie z. B. subjektivem Gebrauchswert oder relativem ökonomischen Wert von Bibliotheksser-

vices zu differenzieren sowie die Notwendigkeit, zwischen den verschiedenen Anspruchsgruppen in der systembezogenen Wirkungsebene zu unterscheiden:

- individuelle Wirkung der Bibliotheksbenutzung,
- institutionelle Wirkung der Bibliotheksbenutzung,
- gesamtgesellschaftliche Wirkung der Bibliotheksbenutzung.

Je nach Bibliothekstyp treten einzelne Wirkungsaspekte in den Vordergrund. So wird z. B. bei einer Firmenbibliothek die institutionelle Wirkung im Vordergrund stehen, während die gesamtgesellschaftliche Wirkung in den Hintergrund tritt.

2.1.4 Wirkungsarten

Saracevic und Kantor²⁴ erarbeiteten eine Klassifikation aller bei der Bibliotheksbenutzung auftretenden Wert- und Wirkungs-

arten, und zwar die „Derived Taxonomy of Value in Using Library and Information Services“. Die Klassifikation gliedert sich in die drei Hauptgruppen:

- Gründe für die Bibliotheksbenutzung,
 - Bibliotheksbenutzung / Interaktion mit Bibliotheksservices,
 - Ergebnisse der Bibliotheksbenutzung.
- Dabei unterscheiden Saracevic und Kantor insgesamt sechs verschiedene Ergebnisarten der Bibliotheksbenutzung:
- Kognitive Ergebnisse,
 - affektive Ergebnisse,
 - Zielerreichung in Bezug auf die Aufgabe,
 - erfüllte Erwartungen,
 - Zeitaspekte,
 - Kostenaspekte.

Die ersten drei der genannten Wirkungen sind primäre Wirkungen, sie können zu den drei anderen Ergebnisarten führen²⁵.

Meffert und Bruhn²⁶ beschreiben eine Wirkungskette (vgl. Abb. 2), bestehend aus psychologischen Wirkungen, die

¹⁹ Poll/te Boekhorst (Anm. 15) S. 17.

²⁰ Kotler, Philip und Friedhelm Bliemel: Marketing-Management. 10. Aufl. Stuttgart 2001, S. 8.

²¹ Kotler (Anm. 20) S. 130.

²² Cram, Jennifer: „Six impossible things before breakfast“. In: Proceedings of the 3rd Northumbria International Conference on Performance Measurement in Libraries and Information Services 1999. Newcastle upon Tyne 2000, S. 19-29.

²³ Fett (Anm. 18) S. 20.

²⁴ Saracevic, Tefko und Paul B. Kantor: Studying the Value of Library and Information Services: Part I. Establishing a Theoretical Framework. In: Journal of the American Society for Information Science 48 (1997) S. 527-542. Dies.: Studying the Value of Library and Information Services: Part II. Methodology and Taxonomy. In: Journal of the American Society for Information Science 48 (1997) S. 543-563.

²⁵ Blanck, Sandra: Wert- und Wirkungsmessung in Bibliotheken. In: Neues für Bibliotheken, Neues in Bibliotheken. Wiesbaden 2006.

²⁶ Meffert, Heribert und Manfred Bruhn: Dienstleistungsmarketing. 4. Aufl. Wiesbaden 2003.

zu Verhaltenswirkungen führen, die wiederum zu ökonomischem Erfolg führen. Daher unterscheiden Meffert und Bruhn drei Arten der Wirkungskontrolle:

- Die Messung der psychologischen Wirkungen,
- die Messung der verhaltensbezogenen Wirkungen,
- die Messung des kundenbezogenen ökonomischen Erfolgs.



Abb. 2: Wirkungskette nach Meffert und Bruhn, S. 655

2.2 Ansätze zur Wirkungsmessung

Nach Poll²⁷ unterscheidet man zwei verschiedene Ansätze zur Wirkungsmessung in Bibliotheken:

- Die Ermittlung eines ökonomischen Wertes der Bibliotheksnutzung,
- die Ermittlung des Einflusses auf die Fähigkeiten und Kenntnisse der Kunden.

Eine weitere Trennung ergibt sich durch qualitative und quantitative Datenerhebung. Beide Verfahren haben ihre Vor- und Nachteile und damit ihre Daseinsberechtigung. Bibliothekarinnen sollten in die Lage versetzt werden, situationsbezogen das geeignete Verfahren auswählen zu können, um ihre Entscheidungsträger adäquat zu informieren²⁸.

2.2.1 Ermittlung des ökonomischen Wertes der Bibliotheksnutzung

Zur Ermittlung des ökonomischen Wertes der Bibliotheksbenutzung ist zu unterscheiden zwischen dem direkten und dem indirekten Wert²⁹. Als direkten Wert bezeichnet man den Marktwert der Bibliotheksservices, z. B. den Wert eines entlehnten Mediums (das der Kunde nicht kaufen musste). Als indirekten Wert bezeichnet man den Wert, der sich aus der Nutzung des Bibliotheksservices ergeben kann, z. B. wenn jemand ein Bewerbungs-Handbuch ausleiht und sich erfolgreich bewirbt. Der indirekte Wert lässt sich nur äußerst schwierig in Zahlen fassen, denn es gibt hierfür keine Standardmessverfahren. Auch ist in vielen Fällen nicht nachweisbar, ob etwas ausschließlich auf die Nutzung eines Bibliotheksservices zurückzuführen ist (welchen Job hätte der Bewerber ohne das Bewerbungs-Handbuch erhalten?).

Wirtschaftliche Analysen basieren üblicherweise auf Marktpreisen als erster Näherung an den Wert eines Produktes. Bibliotheken bieten ihre Services aber in der Regel nicht zu Marktpreisen an, sondern sind subventioniert.

Die Contingent Valuation Method wird im kulturellen Bereich angewandt. Sie schafft einen künstlichen Markt, um Services untersuchen zu können, für die keine Marktpreise verlangt werden.

Bei der Contingent Valuation Method werden die Kunden und Nicht-Kunden im Rahmen von Befragungen mit hypothetischen Fragen konfrontiert, die sie für sich per-

sönlich beantworten sollen. Man unterscheidet dabei fünf verschiedene Fragetypen³⁰:

- Willingness to pay (WTP)
„Wie viel wären Sie zu zahlen bereit, damit dieser Service weiter besteht?“
- Willingness to accept compensation (WTA)
„Für wie viel € könnte man Ihnen Ihren Bibliotheksausweis abkaufen, wenn Sie ihn nie wieder bekommen könnten?“
- Investment in access
„Wie viel Zeit und Geld investieren Sie, um die Bibliothek überhaupt nutzen zu können?“
- Price elasticity of demand
„Inwiefern würde sich Ihre Bibliotheksnutzung ändern, wenn sich der Preis um 50 % erhöhen würde?“
- Cost of alternatives
„In welcher Höhe würden Ihnen jährliche Kosten entstehen, wenn sie die Bibliothek nicht nutzen könnten und auf Alternativen angewiesen wären?“

Nach Ansicht der Verfasserin ist der so ermittelte ökonomische Wert aber höchst unsicher³¹. So lange es keine bessere Methode gibt, wird man sich wohl oder übel mit den Nachteilen der Contingent Valuation Method arrangieren müssen, wenn man Marktpreise für Produkte ermitteln möchte, für die es eigentlich keine Marktpreise gibt.

2.2.2 Ermittlung des Einflusses auf die Fähigkeiten und Kenntnisse der Kunden

Untersuchungen zum Einfluss auf die Fähigkeiten und Kenntnisse der Kunden wurden im Bereich der wissenschaftlichen Bibliotheken vor allem bei Hochschulbibliotheken gemacht. Gegenstand solcher Untersuchungen waren z. B. bereits die Wirkung auf den Studienerfolg, die Wirkung auf die Informationskompetenz und das Informationsverhalten von Studierenden und der Einfluss auf die Studienabbrucherquote³².

Untersuchungen zur Wirkung der Bibliothek auf den Studienerfolg der Studenten an der Universität Kapstadt geben Hinweis darauf, dass die Bibliotheksbenutzung den Studienerfolg positiv beeinflussen kann.

²⁷ Poll, Roswitha: Kann man die „Wirkung“ von Bibliotheken messen? In: Zeitschrift für Bibliothekswesen und Bibliographie 50 (2003) S. 357-369.

²⁸ Hobohm, Hans-Christoph: Was sollten uns Bibliotheken wert sein? In: Kommunalpolitische Blätter 2006, S. 30-31. Ders.: Was sind Bibliotheken wert? In: Buch und Bibliothek 59 (2007) S. 40-41.

²⁹ Value for Money: Southwestern Ohio's Return from Investment in Public Libraries [El. Ressource] <<http://www.9libraries.info/docs/EconomicBenefitsStudy.pdf>> Tag des Zugriffs: 11.04.2007.

³⁰ Pung, Caroline; Clarke, Ann und Laurie Patten: Measuring the Economic Impact of the British Library. In: New Review of Academic Librarianship 10 (2004) S. 86.

³¹ Vgl. Arrow, Kenneth J.: Contingent Valuation of Nonuse Values. In: Contingent Valuation. 2. Aufl. Amsterdam 1993, S. 480.

³² De Jager, Karin: Library Use and Academic Achievement. In: Proceedings of the 1st Northumbria International Conference on Performance Measurement in Libraries and Information Services. Newcastle upon Tyne 1995, S. 287.

2.3 Quantitative Verfahren der Wirkungsmessung

Die meisten Methoden basieren auf der Befragung der Kunden, schriftlich, mündlich oder per selbst ausgefüllten Fragebogen, zum Teil mit Contingent Valuation Method-Fragen.

2.3.1 Kosten-Nutzen-Analysen

Den einzelnen Produkten der Bibliothek (z. B. Ausleihe) wird der Preis ihrer jeweiligen Entsprechung auf dem freien Markt zugeordnet (z. B. Stückpreis eines Buchs). Dafür werden Durchschnittspreise herangezogen. Mit diesen Angaben wird der direkte ökonomische Wert des Verleihbetriebs errechnet:

Anzahl erbrachter Dienstleistungen x Stückpreis = Wert des Services.

Der Gesamtwert ergibt sich dann aus der Summe der Werte für jeden einzelnen Service. Der Stückpreis kann von Bibliothek zu Bibliothek unterschiedlich sein und muss zunächst von den Bibliothekarinnen ermittelt werden.

Die Vermont Library Association / USA bietet zur Ermittlung des direkten ökonomischen Wertes der Bibliotheksbenutzung auf ihrer Homepage bereits einen Library Use Value Calculator an, der den einzelnen Bibliotheksservices einen bestimmten Wert zuweist. Der Kunde trägt lediglich ein, wie oft er einen bestimmten Service nutzt. Der Library Use Value Calculator multipliziert dann für jeden einzelnen Bibliotheksservice die Anzahl mit dem Wert und gibt das Ergebnis in \$ aus. Die Zwischensummen pro Bibliotheksservice werden dann noch zur Gesamtsumme, dem „Wert der Bibliotheksbenutzung“ zusammengefasst³³:

Input Your Use	Value of Library Services	Value of Services
<input type="text"/>	Books Borrowed	\$ 0.00
<input type="text"/>	Magazines Borrowed	\$ 0.00
<input type="text"/>	Movies Borrowed	\$ 0.00
<input type="text"/>	Audio Books Borrowed	\$ 0.00
<input type="text"/>	Museum Passes Borrowed	\$ 0.00
<input type="text"/>	Magazine Use in Library	\$ 0.00
<input type="text"/>	Interlibrary Loan	\$ 0.00
<input type="text"/>	Meeting Room Use per Hour	\$ 0.00
<input type="text"/>	Auditorium Use per Hour	\$ 0.00
<input type="text"/>	Adult Programs and Classes Attended	\$ 0.00
<input type="text"/>	Children's Programs Attended	\$ 0.00
<input type="text"/>	Hours of Computer Use (i.e. Internet, MS Word, etc.)	\$ 0.00
<input type="text"/>	Newspapers Viewed Online	\$ 0.00
<input type="text"/>	Use of Other Database Searching	\$ 0.00
<input type="text"/>	Reference Questions Asked	\$ 0.00
<input type="button" value="Calculate The Value of Your Library Use"/>		\$ 0.00
<input type="button" value="Clear Form"/>		

Abb. 3: Library Use Value Calculator

Die größte Stärke des Library Use Value Calculator ist nach Ansicht der Verfasserin zugleich seine größte Schwäche: er ist primitiv. Er berechnet nur den direkten ökonomischen Wert der Bibliotheksbenutzung und vernachlässigt alle schwerer quantifizierbaren Werte. Trotzdem kann der Library Use Value Calculator für Bibliothekskunden Anlass sein, einmal über den Wert der eigenen Bibliotheksbenutzung nachzudenken. Der Library Use Value Calculator kann dazu beitragen, das Image der Bibliotheken zu verändern: vom Kostenverursacher hin zu einem wertvollen Service. Der Library Use Value Calculator wird auch bereits von anderen Bibliotheken angeboten, unter anderem von der Maine State Library, Augusta / USA³⁴.

Stellt man dem errechneten Gesamtwert die Gesamtkosten der Bibliothek gegenüber, so ist im Idealfall der Gesamtwert ein Mehrfaches der Gesamtkosten³⁵.

Problematisch bei diesem Verfahren ist,

- dass Bibliotheken in der Regel nicht am freien Markt agieren und somit auch keine echten Marktpreise für Bibliotheksservices zur Verfügung stehen. Hier muss man sich alternativ mit Preisen z. B. aus dem Buchhandel, aus Videotheken oder Internetcafés behelfen;
- dass die Rechnung auf den aktuellen Nutzungsdaten beruht. Inwieweit sich die Nutzungszahlen ändern würden, wenn dafür der Marktpreis entrichtet werden müsste, bleibt unberücksichtigt;
- dass die Bibliotheksbücher gebraucht sind. Es ist zu diskutieren, ob der Neupreis angesetzt werden kann bzw. welche Abschläge dafür berücksichtigt werden sollen. Die Sache wird dadurch noch komplizierter, dass auch ein äußerlich total verschlissenes Exemplar inhaltlich noch topaktuell sein kann.

2.3.2 Alternativkosten Bibliothek / Externer / Endnutzer

Für jeden einzelnen Bibliotheksservice kann ein Kostenvergleich durchgeführt werden. Dabei wird ermittelt, welche Kosten entstehen wenn

- der Service von einem externen Dritten erbracht wird,
- der Endnutzer die Leistung selber erbringt,
- die Bibliothek den Service erbringt.

2.3.3 Zeitinvestition / Konsumationszeit

Zu Preisen in Bibliotheken bemerken Griffiths und King³⁶, dass sich der Preis, den der Kunde für Bibliotheks-

³³ Vermont Library Association: Library Use Value Calculator [El. Ressource] <<http://www.vermontlibraries.org/value.html>> Tag des Zugriffs: 25.05.2007.

³⁴ Library Use Value Calculator [El. Ressource] <<http://www.maine.gov/msl/services/calculator.htm>> Tag des Zugriffs: 25.05.2007. Maine Values and Explanation for Library Use Value Calculator [El. Ressource] <<http://www.maine.gov/msl/services/calculator.htm>> Tag des Zugriffs: 25.05.2007.

³⁵ Vgl. Cost Benefit Analysis Manual For Medium-Sized And Smaller Public Libraries [El. Ressource] <<http://www.webjunction.org/do/DisplayContent?id=12389>> Tag des Zugriffs: 06.06.2007.

³⁶ Griffiths, José-Marie und Donald W. King: Special Libraries. Washington, DC 1993.

vices und -produkte bezahlt, aus zwei Komponenten zusammensetzt:

- dem entrichteten Geldbetrag für die Bibliotheksservices und -produkte,
- dem Gegenwert der Zeit, die der Kunde für die Nutzung der Bibliotheksservices und -produkte aufwendet³⁷.

Unter der Konsumationszeit des Kunden versteht man die Anzahl Stunden, die er für die Auswertung der durch die Bibliothek zur Verfügung gestellten Informationen aufwendet. Unter der Prämisse, dass der Kunde mit seiner (Arbeits-)zeit wirtschaftlich umgeht, ist die Konsumationszeit ein Indikator dafür, wie viel die von der Bibliothek erbrachten Dienstleistungen dem Kunden wert sind.

Die Konsumationszeit setzt sich zusammen aus

- der Anzahl Minuten, die er im Online-Katalog recherchiert,
- der Anzahl Minuten, die er sich auf der Bibliotheks-Homepage informiert,
- der Anzahl Minuten, die er in der Bibliothek verbringt,
- der Anzahl Minuten, die er für den Weg zur und von der Bibliothek aufwendet,
- der Anzahl Stunden, die er mit dem Lesen der von der Bibliothek zusammengestellten Informationen verbringt, z. B. aufbereitete Rechercheergebnisse.

Um aus der Konsumationszeit einen ökonomischen Wert zu errechnen, wird die Konsumationszeit in Stunden mit dem durchschnittlichen Stundenlohn des Kunden multipliziert.

2.3.4 Wert der Nutzung einzelner Bibliotheks-Services (Beispiel Firmenbibliothek)

Gegenstand einiger Untersuchungen von Griffiths und King ist auch die Frage, welche Kosten dem Kunden entstehen würden, wenn er die Informationen aus den Bibliotheksbeständen auf anderem Wege beschaffte. Zu nennen sind hier:

- Der Zeitaufwand für den Kunden oder für jemand anderen (Assistent, Sekretär, Praktikant etc.), um die benötigten Medien zu identifizieren, zu lokalisieren, die benötigten Informationen aus einem anderen Medium zu entnehmen, mündliche Auskünfte einzuholen oder um zu fotokopieren.
- Sonstige Kosten für den Kunden, um eine Zeitschrift selber zu abonnieren, ein Medium zu bestellen, zu fotokopieren, um zu telefonieren oder E-Mail-Korrespondenz zu führen.

Nutzung des Zeitschriftenumlaufs

Der Vorteil des Zeitschriftenumlaufs liegt auf der Hand: Wenn sich mehrere Kunden ein Abonnement teilen, braucht der einzelne Kunde auch nur einen Teil der Abonnementskosten zu tragen.

Nutzung der Fernleihe

Kunde spart Zeit, weil er die Medien weder aus einer anderen Bibliothek beschaffen muss noch andere Medien als Ersatz aussuchen muss.

Beschaffung von Medien für die Fachabteilungen

Der Kunde spart Zeit, weil er seine Bestellung einfach an die Bibliothek schickt und diese den kompletten Bestellvorgang für ihn abwickelt. Der Kunde braucht keinen Lieferanten auszusuchen, muss keine Lieferzeiten überwa-

chen bzw. Mahnungen verschicken und braucht sich auch um die Rechnungsbearbeitung nicht zu kümmern.

Nutzung des Kopierservices der Bibliothek

Der Kunde spart Zeit, weil er nicht selber kopieren muss bzw. einen seiner Mitarbeiter (Assistent, Sekretär, Praktikant etc.) kopieren lässt.

Nutzung des Online-Katalogs

Der Kunde spart Zeit, weil er von seinem Arbeitsplatz aus in den Bibliotheksbeständen recherchieren kann. Er muss die Bibliothek nicht physisch aufsuchen, braucht keine Bibliothekarin zu fragen oder lange am Regal zu suchen.

Kurzrecherchen durch Bibliothekspersonal

Der Kunde spart Zeit, weil er die Kurzrecherchen nicht selber durchführen muss, keine externen Info-Broker beauftragen muss und auch keinen Kollegen zu fragen braucht.

Nutzung von Profildiensten

Der Kunde wird in der Regel die von Profildiensten gelieferten Informationen nicht selbst beschaffen können. Er spart durch die Nutzung des Profildienstes Zeit, da er keine andere Bibliothek oder einen Info-Broker damit zu beauftragen braucht.

2.3.5 Opportunitätskosten

„Unter Kosten versteht man in der Ökonomie den Wert der besten Alternative, auf die durch die Widmung von knappen Faktoren für eine bestimmte Verwendung verzichtet werden muss. Diese Kosten nennt man Opportunitäts- oder Alternativkosten.“³⁸

Bei der Verwendung knapper Mittel versteht man also unter den Opportunitätskosten den entgangenen Gewinn der bestmöglichen Alternative. Das Opportunitätskostenkonzept gilt überall, wo man zwischen mehreren einander ausschließenden Alternativen wählen muss. Dies gilt für jeden bei der Verwendung des knappen Guts ‚Zeit‘³⁹.

„Das Opportunitätskostenkonzept auf Basis des entgangenen Nutzens ist dabei das Kriterium aller ökonomischen Entscheidungen, sowohl der Haushalte als auch der Unternehmen.“⁴⁰

„[...] im konjunkturellen Auf-und-Ab kann es zu einer Verlagerung zwischen Eigenproduktion und Inanspruchnahme des Marktes kommen, weil sich die Opportunitätskosten ändern. So werden Arbeitslose stärker zur Eigenproduktion von Konsumgütern und Dienstleistungen tendieren, gegebenenfalls auch in der Form von Selbsthilfegruppen, deren Mitglieder gewisse Dienstleistungen füreinander im Austausch produzieren, also eine Art Nachbarschaftshilfe leisten.“⁴¹

Was versteht man nun z. B. unter den Opportunitätskosten eines Mitarbeiters, der die Services seiner Firmen-

³⁷ Griffiths/King (Anm. 36) S. 173.

³⁸ Stocker, Ferry: Mikroökonomik. München 1996, S. 41.

³⁹ Stocker (Anm. 38) S. 14-15.

⁴⁰ Stocker, Ferry: Spaß mit Mikro. 6. Aufl. München 2002, S. 327.

⁴¹ Fehl, Ulrich und Peter Oberender: Grundlagen der Mikroökonomie. 8. Aufl. München 2004, S. 353.

bibliothek in Anspruch nimmt? Die Mitarbeiter der Firma benötigen die Informationsservices der Firmenbibliothek insbesondere, wenn sie wenig Zeit haben, z. B. weil sie voll eingebunden sind in Projekte. Der Mitarbeiter investiert dann einen Teil seiner Arbeitszeit, um die Firmenbibliothek zu beauftragen, ihm die benötigten Informationen in geeigneter Form zur Verfügung zu stellen. Da die Firmenbibliothek die Informationsbeschaffung für ihn übernimmt, gewinnt der Mitarbeiter mehr Zeit, um seine Hauptaufgabe zu erledigen. Der Mitarbeiter handelt dabei als sein eigener „Zeitmanager“, da es für ihn wesentlich mehr Aufwand bedeuten würde, die benötigten Informationen ohne die Firmenbibliothek zu besorgen.

2.3.6 Direkter Beitrag der Bibliothek zur Wirtschaft

Die Bibliothek trägt durch ihre vielfältigen Geschäftsbeziehungen zu Lieferanten und anderen Dienstleistern unmittelbar zur Wirtschaft bei. Genannt seien z. B. Buchhandel, Zeitschriftenagenturen, Datenbankanbieter, Buchbinder, Bibliotheksausstatter usw. Darüber hinaus trägt die Bibliothek durch die Beschäftigung ihrer Mitarbeiterinnen über deren Löhne und Gehälter zur Stärkung der örtlichen Wirtschaft und des Steueraufkommens in der betreffenden Stadt bzw. Region bei⁴².

2.4 Qualitative Methoden der Wirkungsmessung

2.4.1 Anekdotische Evidenz

Als anekdotische Evidenz bezeichnet man die Führung des Wirkungsnachweises für eine Bibliothek anhand von positiven Beispielen aus der Bibliotheksbenutzung. Damit soll jenseits des direkten ökonomischen Wertes die qualitative Komponente der Wirkung von Bibliotheken dokumentiert werden.

Der National Library Board (weiter: NLB) in Singapur führte eine Kampagne zum Thema „How has the library transformed your life?“ durch. Die Kunden wurden aufgefordert, einen Text zu verfassen, in welchem sie beschreiben, wie eine Bibliothek ihnen bei der Lösung eines Problems geholfen hat⁴³. Der große Rücklauf eingereicherter persönlicher Berichte belegt eindrucksvoll, welchen Wert diese Kunden ihrer Bibliothek beimessen.

Eine anekdotische Fallsammlung soll ganz konkrete Aussagen⁴⁴ enthalten, die inhaltlich je nach Bibliothekstyp unterschiedlich ausfallen können, z. B.:

Durch die Nutzung der durch die Firmenbibliothek zur Verfügung gestellten Informationen haben wir

- im Projekt Y eine Doppelentwicklung vermieden und so X € eingespart,
- einen neuen Geschäftspartner / Projektpartner gefunden,
- die neuesten Materialien und Technologien bei der Entwicklung von XYZ berücksichtigen können und dadurch einen Wettbewerbsvorteil erzielt,
- eine Marktlücke im Bereich X entdeckt und direkt besetzt.

2.4.2 Strategische Argumentenbilanz

Die strategische Argumentenbilanz listet alle Punkte auf, die belegen, inwieweit die Bibliothek zu den Zielen ihrer

Trägereinrichtung beiträgt. Eine solche Aufstellung versetzt Bibliothekarinnen in die Lage, den Entscheidern jenseits von direktem ökonomischen Wert weitere wirkungsvolle Argumente zu liefern. Die strategische Argumentenbilanz wird von Bibliothek zu Bibliothek ganz unterschiedlich aussehen⁴⁵.

Für eine Firmenbibliothek könnten z. B. die folgenden Argumente angeführt werden:

- Informations-Transparenz: Die Bibliothek ermöglicht durch die zentrale Erfassung der gesamten Literatur der Firma einen schnellen Überblick, ob und wo das Gesuchte vorhanden ist. Durch die Bereitstellung des Online-Katalogs im Intranet sind diese Daten für alle Mitarbeiter der Firma verfügbar.
- Zeitgewinn: Die benötigten Medien sind im Idealfall sofort vor Ort verfügbar. Beschaffungs- und Lieferzeiten entfallen.
- Kosteneinsparung: Ein bereits vorhandenes Medium muss nicht noch mal gekauft werden.
- Vernetzung: Die Bibliothek trägt durch die zentrale Verwaltung der gesamten Literatur in der Firma dazu bei, Kontakte zwischen verschiedenen Mitarbeitern herzustellen, die an ähnlichen Problemstellungen arbeiten.
- Optimale Unterstützung interner Aktionen durch Nähe zum Kunden und Kenntnis der Projekte und Geschäftsprozesse.
- Vertraulichkeit: Die Kunden können sich auch mit sensiblen Fragestellungen an ihre Firmenbibliothek wenden.

Griffiths und King⁴⁶ nennen als weitere Argumente:

- Höhere Produktivität durch Bibliotheksservices: Für Firmen bedeutet dies einen höheren Gewinn.
- Bessere Arbeitsergebnisse und höhere Qualität durch Bibliotheksservices: Fundiertere Entscheidungen treffen, höhere Kreativität, nützlichere Beiträge für die Firma.
- Schneller Arbeitsergebnisse durch Bibliotheksnutzung erzielen: Dies kann sich positiv auswirken auf die Zeitspanne von der Entdeckung eines neuen Produktes bis zu dessen Marktreife. Darüber hinaus tragen durch die Bibliotheksbenutzung schneller erzielte Arbeitsergebnisse zum Einhalten von Projektzeitplänen bei.

⁴² Vgl. Coomes, Paul A.: Economic Importance of Arts and Cultural Attractions in Louisville [El. Ressource] <http://monitor.louisville.edu/arts/Arts_Report.pdf> Tag des Zugriffs: 06.06.2007.

⁴³ Ratzek, Wolfgang: Singapur – eine „Schatzinsel“ in der Welt der Bibliotheken. In: B.I.T. online 9 (2006) S. 238-242.

⁴⁴ Herget, Josef: Das Robinson Crusoe-Syndrom und was man dagegen tun kann [El. Ressource] <http://www.opus-bayern.de/bib-info/volltexte/2005/122/pdf/herget_opl.pdf> Tag des Zugriffs: 24.06.2007.

⁴⁵ Vgl. Herget, Josef: Strategischer Wert von Information Services – Methoden und Instrumente zur Erarbeitung und Darstellung des Nutzens. In: Information Research & Content Management: Orientierung, Ordnung und Organisation im Wissensmarkt; 23. DGI-Online-Tagung der DGI und 53. Jahrestagung der Deutschen Gesellschaft für Informationswissenschaft und Informationspraxis e. V. DGI, Frankfurt am Main, 8.-10.5.2001, S. 116 ff.

⁴⁶ Griffiths/King (Anm. 36) S. 28-32.

- Weitere positive Effekte der Bibliotheksbenutzung für die Mitarbeiter eines Unternehmens sind nach Herget⁴⁷ z. B. die Unterstützung einer Arbeitshypothese, größere Zuversicht, die zu leistende Arbeit auch tatsächlich bewältigen zu können, die Initiierung neuer Projekte und der Gewinn neuer Ideen.

Herget⁴⁸ weist darauf hin, dass die strategische Argumentenbilanz nicht nur positive, sondern auch negative Argumente enthalten sollte, wie z. B.

- hohe Fixkosten,
- mangelnde Kundenorientierung und eine
- unzureichende Innovationsrate.

3 Exkurs in die Praxis

Einige Bibliotheken, meist Public Libraries, haben bereits Studien veröffentlicht, die den Wert und die Wirkung der jeweiligen Bibliothek untersuchen. Allen Studien gemeinsam ist, dass sie stets positive Ergebnisse erzielen. Entweder liefern tatsächlich alle untersuchten Bibliotheken einen hohen „return on investment“, oder das Thema ist so sensibel, dass negative Ergebnisse nicht publiziert werden.

3.1 Public Libraries

3.1.1 Public Libraries in den USA

Stellvertretend für viele andere Bibliotheken in den USA, die nachher nur kurz genannt werden, geht die Verfasserin hier auf eine Studie der St. Louis Public Library ausführlich ein. Die St. Louis Public Library / USA wurde in den 1990er Jahren mit der Aufforderung konfrontiert, ihren Wert auch finanziell auszudrücken. Sie wurde bei der Studie von der ALA unterstützt. Die zu untersuchenden Kunden und Bibliotheksservices wurden in einer Matrix erfasst. Die Kunden wurden dazu in drei verschiedene Zielgruppen aufgeteilt: allgemeine Kunden, Lehrer und Wirtschaft. Die Services orientieren sich stark an den einzelnen Bestandsgruppen der Bibliothek: Kinderbücher, Bücher für Erwachsene, Videos/Film, Audio/Musik, Zeitungen, Zeitschriften, Spiele, Auskunfts- und Recherche-service, Computerkurse, Enzyklopädien, Wörterbücher, Branchenverzeichnisse, Firmenberichte, Produktinformationen, Finanzinformationen etc. Die drei Kundengruppen wurden nur zu den für sie relevanten Bibliotheksservices telefonisch befragt.

Die Untersuchung basiert auf dem Einsatz von Kosten-Nutzen-Analyse (Cost-Benefit-Analysis), die zwischen direktem und indirektem Wert unterscheidet. Die St. Louis Public Library beabsichtigte, einfache, glaubwürdige und detaillierte Ergebnisse zu erzielen. Daher konzentrierte sie sich vor allem auf die Ermittlung des direkten ökonomischen Wertes und setzte dazu die folgenden drei Methoden ein:

- Consumer Surplus bzw. Mehrwert für den Kunden,
- Contingent Valuation-Methode,
- Cost of Time bzw. Konsumationszeit.

Um den ROI der Bibliothek zu ermitteln, wurden den einzelnen Bibliotheksservices „Marktpreise“ zugeordnet, z. B. \$0.50 für die Nutzung einer Zeitung und \$14.00 für ein Buch für Erwachsene.

Die Ergebnisse schwanken je nach Ansatz zwischen 2:1 und 10:1 return on investment. Als konservatives Ergebnis wird von den Verfassern der Studie ein ROI von über 4:1 angenommen. Dieser Wert basiert auf den Steuermitteln für die Bibliothek in Höhe von \$15.3 Millionen bei einem ermittelten Wert von \$67 Millionen (\$47 Millionen consumer surplus + \$7 geschätzter Wert für die Wirtschaft, basierend auf WTA + \$13 Millionen geschätzter Wert für Lehrer, ebenfalls basierend auf WTA).

Die Studie „Placing a Value on Public Library Services“⁴⁹ berücksichtigt ausschließlich registrierte Bibliothekskunden. Sie berücksichtigt weder den Wert der Bibliothek für Kunden, die die Bibliothek vor Ort nutzen und nicht registriert sind, noch berücksichtigt sie den Wert für potentielle Kunden, dass eine Bibliothek vorgehalten wird und bei Bedarf genutzt werden könnte.

Eine weitere Studie zum Stand der Wirkungsmessung in Bibliotheken enthält eine tabellarische Übersicht über einige Projekte der letzten Jahre, beschränkt sich dabei allerdings auf Public Libraries in den USA⁵⁰.

Folgende Bibliotheken haben bereits eine Studie zur Wirkungsmessung durchgeführt:

- Neun Public Libraries in Southwestern Ohio⁵¹: Lane Public Library, Middletown Public Library, Clermont County Public Library, Public Library of Cincinnati & Hamilton County, Franklin Springboro Public Library, Lebanon Public Library, Mason Public Library, Salem Township Public Library und Mary L. Cook Public Library. Ergebnis: ROI 1:3,81,
- Pennsylvania Public Libraries⁵². Ergebnis: ROI 1:5,5,
- Carnegie Library of Pittsburgh⁵³. Ergebnis: ROI 1:3,
- Middle Country Public Library in Suffolk County, New York⁵⁴. Ergebnis: ROI 1:4,59,

⁴⁷ Herget, Josef: Kosten und Nutzen der Informationsversorgung. In: Die Zukunft des wissenschaftlichen Publizierens. Jülich 2002.

⁴⁸ Herget (Anm. 44).

⁴⁹ Holt, Glen E.; Elliott, Donald und Amonia Moore: Placing a Value on Public Library Services [El. Ressource] <<http://www.slpl.lib.mo.us/libsrc/reintro.htm>> Tag des Zugriffs: 13.04.2007.

⁵⁰ Worth Their Weight: An Assessment of the Evolving Field of Library Valuation [El. Ressource] <<http://www.actforlibraries.org/pdf/WorthTheirWeight.pdf>> Tag des Zugriffs: 06.06.2007.

⁵¹ Value for Money (Anm. 29).

⁵² Taxpayer Return on Investment in Pennsylvania Public Libraries [El. Ressource] <<http://www.statelibrary.stat.pa.us/libraries>> Tag des Zugriffs: 06.06.2007.

⁵³ Carnegie Library of Pittsburgh: Community Impact and Benefits 2006 [El. Ressource] <<http://www.clpgh.org/about/economicimpact/CLPCommunityImpactFinalReport.pdf>> Tag des Zugriffs: 06.06.2007.

⁵⁴ Kamer, Pearl: Placing Economic Value on the Services of the Middle Country Public Library in Suffolk County, New York [El. Ressource] <<http://www.actforlibraries.org/pdf/MiddleCountryEconomicImpactStudy2006.pdf>> Tag des Zugriffs: 06.06.2007. Dies.: Placing Economic Value on the Services of Public Libraries in Suffolk County, New York [El. Ressource] <<http://scls.suffolk.lib.ny.us/pdf/librarystudy.pdf>> Tag des Zugriffs: 06.06.2007.

- Port Jefferson Free Library in Suffolk County, New York⁵⁵. Ergebnis: ROI 1:4,14,
- Northport-East Northport Public Library in Suffolk County, New York⁵⁶. Ergebnis: ROI 1:3,30,
- Public Libraries in South Carolina⁵⁷. Ergebnis: ROI 1:4,48,
- Public Libraries in Florida⁵⁸. Ergebnis: ROI 1:6,54.

3.1.2 Die Public Libraries in Norwegen

Die erste Untersuchung der Wirkung von Public Libraries auf nationaler Ebene fand im Jahr 2005 in Norwegen statt. Ziel war die Messung der Gesamtwirkung der Norwegischen Public Libraries. Hierzu wurde von einem Meinungsforschungsinstitut eine Befragung der Bevölkerung durchgeführt. Auch bei dieser Befragung wurde die Contingent Valuation Method eingesetzt. Ermittelt wurden dabei die folgenden Werte:

- willingness to pay: 400 Norwegische Kronen,
- willingness to accept: 2 000 Norwegische Kronen.

Die Untersuchung kommt zu dem Ergebnis, dass der ROI der öffentlichen Bibliotheken Norwegens 1:4 beträgt⁵⁹.

3.1.3 Die Public Libraries in Kanada

Die Public Libraries in Kanada befinden sich seit vielen Jahren in einer schwierigen Lage: „A look at the context in which cuts to public libraries are occurring presents an alarming picture. Canadian public libraries are facing increased demands in conjunction with diminishing budgets.“⁶⁰

Vor diesem Hintergrund wurde im Juli 1996 vom Kanadischen Book and Periodical Council eine Studie durchgeführt⁶¹. Der Kanadische Book and Periodical Council setzt sich aus verschiedenen Verbänden der Verlagsbranche, der Bibliotheken sowie der Autoren zusammen. Mitglieder sind unter anderem die Association of Canadian Publishers, die Canadian Library Association sowie die Canadian Authors Association⁶².

Die Untersuchung konzentriert sich auf die Bedeutung der Public Libraries in Kanada für die Bibliothekskunden, für Bibliothekszulieferer, Verlage und Buchhändler sowie auf die kulturellen Aspekte der Bibliotheksarbeit. Berücksichtigt werden die Effekte sinkender Bibliotheksetats auf die Wirtschaft und die Gesellschaft insgesamt.

Die Studie betont, dass die Public Libraries in Kanada

- effektiv arbeitende Informationsanbieter sind,
- die lokale Wirtschaft stärken,
- die Medienmärkte stärken,
- die Kultur Kanadas stärken,
- die Demokratie unterstützen,
- Informationskompetenz fördern und verbreiten,
- Kinder und Jugendliche fördern,
- Lebenslanges Lernen unterstützen,
- Zugang zu neuen Technologien bieten.

Die Untersuchung versteht sich zwar als Argumentationshilfe für Bibliotheken, verzichtet aber darauf, den ökonomischen Wert der Öffentlichen Bibliotheken Kanadas in einer Zahl auszudrücken bzw. den „return on investment“ zu ermitteln.

3.1.4 Die öffentlichen Bibliotheken in Berlin-Mitte / Deutschland

Die erste Untersuchung zur ökonomischen Wertschöpfung von Öffentlichen Bibliotheken in Deutschland wurde 2005 am Beispiel der öffentlichen Bibliotheken in Berlin-Mitte durchgeführt⁶³.

Die öffentlichen Bibliotheken in Berlin-Mitte bestehen aus einer Zentralbibliothek, neun Stadtteilbibliotheken und einer Fahrbibliothek. Die elf öffentlichen Bibliotheken in Berlin-Mitte erreichen zusammen knapp 60 000 Kunden. Zielgruppe der Untersuchung waren alle KundInnen ab dem Alter von 16 Jahren. Sie wurden in der Bezirkszentralbibliothek Philipp Schaefer, in der Bertolt-Brecht-Bibliothek sowie in der Hansa-Bibliothek interviewt bzw. ihnen wurden Fragebögen ausgeteilt. Ergänzend dazu wurde auch eine Online-Befragung durchgeführt. Insgesamt haben sich 931 KundInnen an der Befragung beteiligt.

Ergebnisse:

- 5,3 % der befragten Personen sind reine Vor-Ort-NutzerInnen, die nicht als Bibliothekskunden registriert sind und daher bisher nicht erfasst wurden; deshalb wurden sie bislang auch nicht bei der Darstellung der Wirkung der Bibliothek berücksichtigt.
- 93,8 % der befragten Personen bejahen die Bedeutung der Bibliotheken für die Lebensqualität in Berlin-Mitte.
- 80,3 % nennen den Beitrag der Bibliotheken zur persönlichen Lebensqualität hoch bis sehr hoch.
- 69,2 % geben an, dass die Bibliotheken zur Steigerung der Lebensfreude beitragen.

⁵⁵ Kamer, Pearl: The Economic Value on the Port Jefferson Free Library in Suffolk County, New York [El. Ressource] <<http://www.actforlibraries.org/pdf/PortJeffersonEcoVal2006study.pdf>> Tag des Zugriffs: 06.06.2007.

⁵⁶ Kamer, Pearl: Placing Economic Value on the Services of the Northport-East Northport Public Library in Suffolk County, New York [El. Ressource] <<http://www.nenpl.org/services/abouts/economic%20study.pdf>> Tag des Zugriffs: 06.06.2007.

⁵⁷ The Economic Impact of Public Libraries on South Carolina [El. Ressource] <<http://www.libsci.sc.edu/SCEIS/exsummary.pdf>> Tag des Zugriffs: 06.06.2007.

⁵⁸ Taxpayer Return on Investment in Florida Public Libraries: Summary Report [El. Ressource] <<http://dliis.dos.state.fl.us/bld/roi/pdfs/ROISummaryReport.pdf>> Tag des Zugriffs: 18.03.2007. McClure, Charles R. und John Carlo Bertot: Economic Benefit and Impacts from Public Libraries in the State of Florida [El. Ressource] <<http://www.ii.fsu.edu/~cmclure/pasectionlinks.html>> Tag des Zugriffs: 06.06.2007.

⁵⁹ Aabø, Svanhild: The value of public libraries [El. Ressource]. In: World Library and Information Congress: 71st IFLA General Conference and Council, August 14th – 18th 2005, Oslo, Norway. <<http://www.ifla.org/IV/ifla71/papers/119e-Aabo.pdf>> Tag des Zugriffs: 17.03.2007.

⁶⁰ Dividends: The Value of Public Libraries in Canda [El. Ressource] <<http://www.nald.ca/fulltext/dividend/page02.htm>> Tag des Zugriffs: 11.04.2006.

⁶¹ Dividends: The Value of Public Libraries in Canda [El. Ressource] <<http://www.nald.ca/fulltext/dividend/contents.htm>> Tag des Zugriffs: 11.04.2006.

⁶² Dividends: The Value of Public Libraries in Canda [El. Ressource] <<http://www.nald.ca/fulltext/dividend/members.htm>> Tag des Zugriffs: 11.04.2006.

⁶³ Siehe Blanck (Anm. 25).

- 80,3 % nennen die Verbesserung der Fähigkeiten zur Informationsbeschaffung.

Aussagen von ökonomischer Bedeutung:

- 54,6 % geben an, dass die Bibliothek dabei geholfen hat, produktiver in der derzeitigen Tätigkeit zu sein.
- 15,4 % sagen, die Bibliothek hat bei der Suche nach einem Job geholfen.
- 13,1 % geben an, dass die Bibliothek bei der Vorbereitung auf ein Vorstellungsgespräch geholfen hat.
- 12,7 % geben an, dass die Bibliothek beim Umgang mit den persönlichen Finanzen geholfen hat.
- 11,4 % geben an, dass die Bibliothek bei der Entwicklung bzw. Umsetzung einer Geschäftsidee geholfen hat.
- 11,3 % geben an, dass die Bibliothek ihnen dabei geholfen hat, ihre Gewerbetätigkeit zu verbessern.

Gründe für die befragten Personen, Medien in der Bibliothek auszuleihen anstatt sie zu kaufen:

- 81,5 % Preisvorteil,
- 80,0 % einmaliger Gebrauch,
- 44,8 % zum „Testen“ für einen möglichen Kauf,
- 43,3 % nicht mehr im Handel erhältliche Ausgaben,
- 41,5 % haben Platzmangel zu Hause,
- 14,6 % bei Büchern: wenn anfangs nur Hardcover-Ausgaben im Buchhandel erhältlich sind.

Der „return on investment“ der Öffentlichen Bibliotheken in Berlin-Mitte beträgt 1:3,2⁶⁴ (arithmetisch gemittelt über drei verschiedene Ansätze, schwankend zwischen 1:1,5 und 1:5,6). Nach Ansicht der Verfasserin macht es die Untersuchung angreifbar, wenn die Ergebnisse eine so große Bandbreite (ROI von 1:1,5 bis 1:5,6) aufweisen. Auch stellt sich die Frage, ob es statthaft ist, die Ergebnisse der drei Ansätze arithmetisch zu mitteln. Diese Vorgehensweise erscheint der Verfasserin sehr fragwürdig, denn damit werden die drei Ansätze als gleichwertig behandelt, obwohl sie qualitativ höchst unterschiedliche Ergebnisse liefern.

3.2 Wissenschaftliche Universalbibliotheken

3.2.1 British Library, London / Großbritannien

Die British Library ist die Nationalbibliothek des Vereinigten Königreichs von Großbritannien und eine der führenden wissenschaftlichen Bibliotheken von internationalem Rang⁶⁵. Ihre Bestände decken sämtliche Fachgebiete ab und umfassen ca. 150 Millionen Medieneinheiten. Diese bilden die Grundlage für die Bibliotheksservices:

- Dokumentenlieferung (Lieferung und Ausleihe von Dokumenten an in- und ausländische Bibliotheken),
- bibliographische Dienste (Online-Katalog, Nationalbibliographie etc.),
- Lesesaal-Service (Zugang zu den Bibliotheksbeständen, Auskunft- und Rechterservice),
- öffentliche Veranstaltungen (Ausstellungen, Veröffentlichungen, Lesungen),
- pädagogische Aktivitäten.

Die British Library hat für diese Bibliotheksservices fünf Zielgruppen definiert:

- Forscher,
- Unternehmen,
- Schulen und andere Bildungseinrichtungen,
- Bibliotheken,
- die Öffentlichkeit.

Pung, Clarke und Patten⁶⁶ betonen, dass der Wert einer Bibliothek wirtschaftliche, kulturelle, soziale und intellektuelle Dimensionen hat. Sie konzentrieren sich jedoch auf die Ermittlung des wirtschaftlichen Wertes, um

- nachzuweisen, dass öffentliche Gelder in die British Library gut investiert sind,
- zu belegen, dass die British Library einen Mehrwert für die gesamte Gesellschaft generiert,
- sich auf den Wert für die Kunden zu konzentrieren und so den kundenorientierten Ansatz der British Library zu unterstützen und weiter auszubauen.

Die British Library hat dazu die Contingent Valuation Method eingesetzt. Die Befragung von Kunden und Nicht-Kunden wurde anhand von standardisierten Telefon-Interviews von den Firmen Spectrum Strategy Consultants und Indepen Consulting durchgeführt.

Ergebnisse der Untersuchung⁶⁷ aus dem Jahr 2003: Für 1 £ aus öffentlichen Geldern, die in die British Library investiert werden, generiert die British Library jährlich einen Mehrwert von 4,4 £. Würde die British Library keine öffentlichen Gelder mehr erhalten, gingen Großbritannien 280 Millionen £ jährlich verloren⁶⁸.

3.2.2 Bibliothek der Universität Kapstadt / Südafrika

Eine Untersuchung der Universitätsbibliothek Kapstadt beschränkt sich darauf, den Zusammenhang zwischen Quantität der Bibliotheksnutzung und akademischem Erfolg zu untersuchen⁶⁹. Die Wirkungsmessung erfasst nur den Studienerfolg. Sie erhebt nicht den Anspruch, den ökonomischen Wert der gesamten Bibliothek ermitteln zu können.

Untersucht wurden Studenten der Fachrichtungen Geschichte, Wirtschaftswissenschaften und Soziologie. Während bei den Studenten der Fachrichtungen Geschichte und Soziologie eine signifikante Korrelation zwischen Bibliotheksnutzung und Studienerfolg nachgewiesen werden konnte, war dies bei den Studenten der Wirtschaftswissenschaften nicht möglich.

Ergebnis: Der Zusammenhang zwischen Bibliotheksnutzung und Studienerfolg ist abhängig vom Studienfach. Korrelation ist zwar noch kein Beweis für einen kausalen Zusammenhang. Dennoch ist die Tatsache, dass die besten Studenten häufige Bibliotheksnutzer und die schlechten Studenten seltene Bibliotheksnutzer sind, ein Hinweis darauf, dass die Bibliotheksbenutzung den Studienerfolg positiv beeinflusst.

3.3 Wissenschaftliche Spezialbibliotheken

3.3.1 Bericht der amerikanischen Vereinigung der Spezialbibliotheken

Die amerikanische Vereinigung der Spezialbibliotheken, die Special Libraries Association (weiter: SLA), hat 1993

⁶⁴ Ebd., S. 82.

⁶⁵ Making a measureable difference: Annual Report and Accounts 2003/2004. London 2004.

⁶⁶ Pung/Clarke/Patten (Anm. 30) S. 79-102.

⁶⁷ Ebd.

⁶⁸ Ebd., S. 89.

⁶⁹ De Jager (Anm. 32) S. 287.

eine Zusammenfassung zahlreicher Studien zum Wert von Spezialbibliotheken publiziert⁷⁰. Die Studien beziehen sich auf 20 Organisationen mit insgesamt 84 Bibliotheken (und Zweigstellen). Untersucht wurden die Bibliotheken der folgenden Firmen und Behörden:

Air Products and Chemicals, Alabama Power Company, AT&T Bell Laboratories, Baxter Healthcare, Bristol-Myers Squibb, Colgate Palmolive Company, Eastman Chemical Company, Eastman Kodak Company, Federal Bureau of Investigation Academy, Johnson & Johnson Orthopedics, Johnson & Johnson Vistakon, National Institutes of Health, National Oceanographic and Atmospheric Administration, National Rural Electrical Cooperatives Association, Public Service Electric and Gas Company, U.S. Department of Justice, U.S. Department of Labor, U.S. Department of Transportation, Volpe National Transportation Systems Center sowie eine weitere Bibliothek, die nicht genannt werden wollte⁷¹.

Wenn auch die Studien von Bibliothek zu Bibliothek gewisse Unterschiede aufweisen, so ist doch allen Untersuchungen gemeinsam, dass bei allen Befragungen der Mitarbeiter der Firmen und Behörden die Rücklaufquote über 50 % lag. Mehr als 10 000 Mitarbeiter haben Fragebögen ausgefüllt.

Griffiths und King kommen zu folgenden Ergebnissen⁷²:

- Library cost to provide library-provided documents: \$515 per professional.
- Price paid per users in their time (and support staff) to acquire library documents: \$840 per professional.
- Cost of entire library budget: \$610 per professional.
- Price paid by users for library-provided documents and nondocument services: \$1,090 per professional.
- Dollar value derived from library-provided documents in costs of alternatives: \$3,290 per professional.

„If there were no library, it would cost users about \$3,290 per user [...] more than it costs them now to obtain the information found in the documents. Thus, it would cost the parent organizations three times more than it now costs ($[\$3.290 + \$840] / [\$515 + \$840]$). We believe that this is the return-on-investment for providing documents and document-related services such as database search services, library photocopying, and so on. Including both services that lead to use of documents and those that do not include materials, we find that such return-on-investment is 2.9 to 1 ($[\$3.290 + \$1090] / [\$610 + \$1090]$).“⁷³

3.3.2 Environmental Protection Agency's Regional Libraries and Environmental Center Libraries / USA

Die US-amerikanische Environmental Protection Agency (EPA) unterhält ein Bibliotheksnetzwerk, das aus insgesamt 28 wissenschaftlichen Spezialbibliotheken besteht⁷⁴. Diese unterscheiden sich in ihrer Größe, ihren Beständen und ihrem Serviceangebot für die Öffentlichkeit.

2004 wurde eine Untersuchung durchgeführt, um zu ermitteln, welche Kosten und welcher Nutzen durch die 28 Bibliotheken entstehen.

Untersucht wurden:

- Value of professional time-saved,
- Value-added per Reading,
- Auskünfte und Recherchen für die EPA (intern) ROI 1:4,4, für die Öffentlichkeit: ROI 1:6,

- Beschaffung und Distribution von Informationsquellen für die EPA (intern) ROI 1:5,1, für die Öffentlichkeit: ROI 1:2,1.

Der finanzielle Gesamtwert der EPA-Bibliotheken liegt bei 1:2,1. Darüber hinaus generieren die Bibliotheken noch einen Mehrwert durch bereitgestellte Informationsquellen. Der ROI liegt dann insgesamt bei 1:5,7.

3.3.3 New Zealand Parliamentary Library / Neuseeland

In Neuseeland wurde die Value-Added Library Methodology (V+LM) entwickelt, um die betriebswirtschaftliche Wirkung von Bibliotheken zu erfassen⁷⁵. Kern der Value-Added Library Methodology ist die Ermittlung von „Schattenpreisen“ für bestimmte Bibliotheksservices durch Befragung der Bibliothekskunden. Zusätzlich wird die Höhe der Alternativkosten bzw. der Aufwendungen der Kunden für die Nutzung der Bibliotheksdienste ermittelt:

1. Market Price Proxy: estimates the price of the service as if there is a willing seller and a willing buyer.
2. Replacement Cost: estimates what it would cost to obtain information if the library did not exist. This measure is a common method for valuing assets, including library assets, and widely understood.
3. Opportunity Cost: The value of a client's time freed by having a library service. This measure assumes that clients will choose to use the library, rather than spending their time finding information in other ways.⁷⁶

Untersuchte Produkte der New Zealand Parliamentary Library:

- „Reference Service“: ein Auskunfts- und Recherche-service, der schnell und zuverlässig Kundenanfragen beantwortet.
- „International Documents Service“: Sammlung internationaler offizieller Publikationen mit Auskunftsservice für Parlamentarier und die Bürger Neuseelands.
- „Profile Service“: ein Profildienst für die Mitglieder des Parlaments mit individuellen Interessenprofilen.
- „Bills Digest Service“: ein Service, der Informationen zu Gesetzesvorhaben zusammenstellt.

Alle anderen Tätigkeiten in der New Zealand Parliamentary Library (z. B. Katalogisierung) unterstützen diese vier Services und wurden daher anteilig einem oder mehreren der vier Services zugerechnet.

Ergebnisse der Studie: Die Services der New Zealand Parliamentary Library haben einen Wert zwischen dem zwei- und zwanzigfachen des Jahresbudgets.

⁷⁰ Siehe Griffiths/King (Anm. 36).

⁷¹ Ebd., S. XIII-XIV.

⁷² Ebd., S. 178-190.

⁷³ Ebd., S. 188.

⁷⁴ Business Case for Information Services: EPA's Regional Libraries and Centers [El. Ressource]. Washington, DC: United States Environmental Protection Agency, 2004 <<http://www.epa.gov/natlibra/epa260r04001.pdf>> Tag des Zugriffs: 28.02.2007.

⁷⁵ MacEachern, Ruth: Measuring the Added Value of Library and Information Services. In: IFLA Journal 27 (2001) S. 232-237.

⁷⁶ Ebd., S. 233.

„Overall, the Parliamentary Library found that each service had a value of between two and twenty times its annual budget. Each service showed a rate of return on assets between 9.8 percent and 16.4 percent. These figures are consistent with the Parliamentary Library's quality of service survey results.“⁷⁷

Weitere positive Ergebnisse der Studie:

- Die durch den Einsatz der Value-Added Library Methodology gewonnenen Erkenntnisse führten zur Entwicklung eines neuen Services, als Ergänzung des Services mit dem höchsten Mehrwert. Der neue Service wurde von den Kunden gut angenommen.
- Die New Zealand Parliamentary Library hat jetzt eine Datenbank ihrer Aktivitäten, Ressourcen, Kosten und Nutzerprofile, die auch in Zukunft aktualisiert und als betriebswirtschaftliches Steuerungsinstrument genutzt werden kann.

Allerdings kann auch die Value-Added Library Methodology nicht den gesamten Wert einer Bibliothek erfassen: „Dollar values are an incomplete measure of service value“⁷⁸.

4 Zukunft der Wirkungsmessung in Bibliotheken

Wirkungsmessung ist nach Ansicht der Verfasserin zwar kein Allheilmittel für Bibliotheken in schwieriger wirtschaftlicher Lage, trotzdem kann sie dazu beitragen, den betroffenen Bibliothekarinnen wertvolle Argumente an die Hand zu geben, wenn sie mit Vorgesetzten, Controllern oder Unternehmensberatern hart verhandeln müssen.

Darüber hinaus können von der Wirkungsmessung weitere positive Effekte ausgehen:

- Durch die Beschäftigung mit den betriebswirtschaftlichen Aspekten der Wirkungsmessung lernen die Bibliothekarinnen die Denk- und Argumentationsweise der Controller besser verstehen. Dadurch können sie besser darauf eingehen und den Controllern den bibliothekarischen Standpunkt besser verständlich machen.
- Die Wirkungsmessung ermöglicht es den Bibliothekarinnen, die Ressourcen gezielt dort einzusetzen, wo sie am meisten bewirken. Wirkungsmessung ist also kein Selbstzweck, sondern ein Instrument der betrieblichen Steuerung.
- Ein erfolgreich durchgeführtes Projekt zur Wirkungsmessung kann außerordentlich positive, motivierende Aspekte für die Bibliotheksmitarbeiterinnen haben. Der Wert ihrer Arbeit steht im Mittelpunkt der Untersuchungen. Sie stehen ausnahmsweise einmal nicht nur als Verursacher von Kosten da.

4.1 Kurzfristig umsetzbare Vorschläge

Unter kurzfristig umsetzbaren Vorschlägen versteht die Verfasserin Ideen und Anregungen, die innerhalb von 1-3 Jahren verwirklicht werden können:

Das Thema Wert und Wirkung von Bibliotheken ist in Deutschland noch relativ neu und unbekannt. Es gibt bisher nur wenig deutschsprachige Literatur zum Thema Wert und Wirkung von Bibliotheken⁷⁹. Die Recherche⁸⁰ in der Datenbank INFODATA lieferte nur zwei Treffer, obwohl die Datenbank über 102 000 Einträge enthält. Deshalb ist es

dringend notwendig, die Bibliothekarinnen in der Praxis mit Informationen zu dem Thema zu versorgen. Wer kann hierbei wie mitwirken? Die Verfasserin schlägt vor:

- Die Berufsverbände stellen in Kooperation mit den bibliothekarischen Ausbildungsstätten geeignetes Informationsmaterial bereit.
- Eine Homepage <www.wert-und-wirkung-von-bibliotheken.de> wird eingerichtet und im Rahmen eines studentischen Projekts mit Inhalten gefüllt (Definitionen, Links auf Bibliotheken, die sich bereits mit dem Thema beschäftigen, Hinweise auf Fortbildungen zum Thema, Checklisten und andere Arbeitshilfen für die Praxis etc.). Die fortlaufende Aktualisierung übernehmen neben Studierenden auch Bibliothekarinnen aus der Praxis.
- Das Kompetenznetzwerk für Bibliotheken⁸¹ greift das Thema auf und erweitert sein Bibliotheksportal entsprechend, z. B. durch einen Link auf die oben genannte Homepage.
- Über die Mailinglisten „Nutznachweis“ und INETBIB werden Informationen zum Thema „Wert und Wirkung von Bibliotheken“ verschickt, um potentielle Interessenten zur Mitarbeit zu gewinnen.
- Beim Deutschen Bibliothekartag stehen Vorträge und Workshops zum Thema „Wert und Wirkung“ im Programm.
- Die Bibliotheken bieten auf ihren Homepages „Bibliothekswertrechner“ an. Ein Bibliothekswertrechner ermöglicht es dem einzelnen Kunden, schnell und unkompliziert zu überschlagen, welche Kosten ihm entstünden, wenn er seinen jetzigen Informationsbedarf ohne Nutzung seiner Bibliothek decken müsste (vgl. 2.3.1). Der Bibliothekswertrechner trägt dazu bei, den Kunden den Wert der Bibliotheksservices bewusst zu machen.
- Die Kommission für Management und betriebliche Steuerung⁸² und die DBV-Managementkommission⁸³ gründen einen Arbeitskreis „Wert und Wirkung von Bibliotheken“. Er bildet die sinnvolle Fortsetzung der Round Table Veranstaltung „Wert und Wirkung – Outcome in Bibliotheken“, die am 30.11.2006 in Düsseldorf stattgefunden hat, und bei der ausgewiesene nationale und internationale Experten aus dem WB- und ÖB-Bereich das Thema praxisbezogen diskutierten.

⁷⁷ Ebd., S. 234.

⁷⁸ Ebd.

⁷⁹ INFODATA : Die Literaturdatenbank zur Informationswissenschaft und verwandten Gebieten [El. Ressource] <<http://fabdq.fh-potsdam.de/infodata/>> Tag des Zugriffs: 02.06.2007.

⁸⁰ Suche mit den Schlagworten WERT UND WIRKUNG.

⁸¹ Bibliotheksportal: Leistungsmessung [El. Ressource] <<http://www.bibliothekportal.de/hauptmenue/themen/management-organisation/leistungsmessung/>> Tag des Zugriffs: 03.06.2007.

⁸² VDB/BIB-Kommission Management und betriebliche Steuerung [El. Ressource] <<http://www.bib-info.de/komm/kmb/>> Tag des Zugriffs: 03.06.2007.

⁸³ Managementkommission im DBV [El. Ressource] <<http://www.bibliotheksverband.de/ko-management/index.html>> Tag des Zugriffs: 03.06.2007.

Entscheidend ist es, alle, die zum Thema etwas beitragen können und wollen, an einen Tisch zu bringen. Nur mit vereinten Kräften kann im deutschen Bibliotheksweisen eine Initiative zum Thema „Wert und Wirkung von Bibliotheken“ in Gang gebracht werden.

4.2 Mittelfristig umsetzbare Vorschläge

Unter mittelfristig umsetzbaren Vorschlägen versteht die Verfasserin Ideen und Anregungen, die innerhalb von 3-5 Jahren verwirklicht werden können.

Um die Wirkungsmessung als Element der betrieblichen Steuerung in Bibliotheken zu etablieren, empfiehlt die Verfasserin:

- Die Deutsche Bibliotheksstatistik⁸⁴ sollte um Indikatoren zur Wirkungsmessung ergänzt werden.
- Den Bibliotheksindex BIX⁸⁵ zu einem Instrument der Wirkungsmessung hin weiter entwickelt.
- Summer School „Wert und Wirkung“: Eine mehrtägige praxisbezogene Fortbildungsveranstaltung, die Bibliothekarinnen dazu befähigt, den Wert und die Wirkung ihrer Bibliothek zu ermitteln. Die Fortbildung sollte von den Berufsverbänden in Kooperation mit einer bibliothekarischen Ausbildungsstätte angeboten werden.
- Pilotprojekte in verschiedenen Bibliothekstypen starten, begleitet und unterstützt von den Berufsverbänden und den bibliothekarischen Ausbildungsstätten.
- Basierend auf den Erfahrungen mit den Pilotprojekten sollte dann die ASpB nach dem Vorbild der ALA aktiv werden und ein Projekt zur Wirkungsmessung für eine Gruppe von Wissenschaftlichen Spezialbibliotheken initiieren. Die Verfasserin empfiehlt einen modularisierten Aufbau der Untersuchung, der an die jeweilige Bibliothek und ihre Situation angepasst werden kann. Für die Bereitschaft der Bibliothekarinnen, sich an der Untersuchung zu beteiligen, dürfte es nach Ansicht der Verfasserin von entscheidender Bedeutung sein, dass die jeweilige Bibliothek die Entscheidungshoheit über die tatsächlich untersuchten Services und die dabei gestellten Fragen behält.

4.3 Langfristig umsetzbare Vorschläge

Unter langfristig umsetzbaren Vorschlägen versteht die Verfasserin Ideen und Anregungen, die innerhalb von 5-10 Jahren verwirklicht werden können.

Die Verfasserin empfiehlt,

- die Wirkungsmessung zu standardisieren. Der Weg sollte weg von der Leistungsmessung nach DIN ISO 11620 (Leistungsindikatoren für Bibliotheken) hin zur Wirkungsmessung für Bibliotheken führen;
- die Curricula der deutschen bibliothekarischen Studiengänge um das Gebiet der Wirkungsmessung zu ergänzen, um den Bibliothekarinnen von Anfang an die benötigten Methoden und Werkzeuge für die Darstellung der Wirkung ihrer Bibliothek an die Hand zu geben. Outcome-Messung⁸⁶ ist bereits Teil der angloamerikanischen Curricula bibliothekarischer Ausbildungsstätten, z. B an der University of South Carolina⁸⁷ oder an der University of Washington⁸⁸. Die Verfasserin sieht keinen Grund dafür, warum dieses Wissen deutschen Bibliothekarinnen in der Ausbildung vorenthalten werden sollte.

Anschrift der Autorin:

Gudrun Witzler
Mühlenstr. 1
D-88690 Uhldingen-Mühlhofen
E-Mail: gw008@hdm-stuttgart.de

⁸⁴ Deutsche Bibliotheksstatistik [El. Ressource] <<http://www.hbz-nrw.de/angebote/dbs/>> Tag des Zugriffs: 05.03.2006.

⁸⁵ BIX Bibliotheksindex [El. Ressource] <<http://www.bix-bibliotheksindex.de/>> Tag des Zugriffs: 02.06.2007.

⁸⁶ Durrance, J. C. und K. E. Fisher: The Outcomes Toolkit 2.0 [El. Ressource] <<http://ibec.ischool.washington.edu/ibecCat.aspx?subCat=Outcome%20Toolkit&cat=Tools%20and%20Resources>> Tag des Zugriffs: 03.03.2007.

⁸⁷ Marley, Judy: Teaching Value within the SLIS Curriculum [El. Ressource] <[http://www.sla.org/conf/conf_sar/Presentations/051103_0919%20\(D\)/Marley%20-%20teaching%20value.ppt](http://www.sla.org/conf/conf_sar/Presentations/051103_0919%20(D)/Marley%20-%20teaching%20value.ppt)> Tag des Zugriffs: 06.03.2007.

⁸⁸ Fisher, Karen: LIS 579: Outcome Evaluation [El. Ressource] <<http://projects.ischool.washington.edu/fisher/lis579.htm>> Tag des Zugriffs: 4.9.2006.