

D 20136 F

WOLFGANG G. STOCK

Ein allgemeiner Bibliotheksindex

# Zeitschrift für Bibliothekswesen und Bibliographie 1/98

vereinigt mit  
Zentralblatt für Bibliothekswesen

Herausgegeben von Klaus-Dieter Lehmann

45. Jahrgang · Heft 1  
Januar/Februar 1998

## 1. Warum brauchen wir einen allgemeinen Bibliotheksindex?

Der Einsatz betriebswirtschaftlicher Methoden, vor allem des modernen Management ist im Bibliothekswesen zunehmend gefragt. *Bibliotheken '93* betont: „Zur effektiven Nutzung der zur Verfügung stehenden Personal- und Sachmittel müssen Bibliotheken Management-Methoden einsetzen“<sup>1</sup>. Die gängigen betriebswirtschaftlichen Methoden der kapitalistischen Unternehmung können jedoch nicht direkt auf das Bibliothekswesen angewandt werden, fehlt doch hier sowohl der Gewinnaspekt als auch die pekuniäre Bewertbarkeit der Leistungen. „Zukünftig müssen die Bibliotheken vorhandene Management-Instrumente für non-profit-Organisationen ihren Bedürfnissen differenzierter anpassen (z.B. Entwicklung bibliotheksgerechter Controllingsysteme) und spezifische Steuerungsinstrumente ausbauen (z.B. Verfahren der betrieblichen Leistungsmessung)“<sup>2</sup>. Die Bibliotheken sind – im volkswirtschaftlichen Sinne – als Wirtschaftsfaktor anzusehen; sie binden qualifiziertes Personal und bieten Tausende von Arbeitsplätzen, zudem sind sie ein entscheidender Nachfrager bei vorgelagerten Branchen, etwa dem Verlagswesen und dem Buchhandel, sowie wesentlicher Anbieter bei nachgelagerten Bereichen, z.B. dem Wissenschaftswesen und dem privaten Konsum. Der Begriff „Bibliothekswirtschaft“ (library economics) zur ökonomischen Analyse der Bibliotheksbranche ist schon vor langer Zeit geprägt worden und bereits durch empirische Daten europaweit operationalisiert<sup>3</sup>.

Ziel dieser Arbeit ist die Einführung sowohl eines (betriebswirtschaftlichen) Management-Instruments für Bibliotheken als auch eines (volkswirtschaftlichen) Indikators für die Bibliotheksbranche: Wir stellen den „allgemeinen Bibliotheksindex“ vor. Einsatzgebiete des Bibliotheksindex liegen bei komparativen Leistungsmessungen einzelner Bibliotheken, bei Vergleichen von

<sup>1</sup> *Bibliotheken '93 / Bundesvereinigung Deutscher Bibliotheksverbände*. – Berlin; Göttingen, 1994, S. 8.

<sup>2</sup> ebd., S. 9.

<sup>3</sup> Vgl. *Ramsdale, P.: Library Economics in Europe. An Update – 1981-90*. – Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities, 1995.



Vittorio Klostermann · Frankfurt am Main

Aggregaten von Bibliotheken (etwa Bibliotheken verschiedener Stufen oder in verschiedenen Ländern) und bei der Analyse und Evaluation eines nationalen Bibliothekssystems.

Das „Neue Steuerungsmodell“ der Verwaltungsreform verzichtet auf Einflußnahmen von Querschnittsämtern und Räten bei Fachämtern, also auch bei den Öffentlichen Bibliotheken, es kompensiert diesen „Verlust“ jedoch durch Output- bzw. Leistungsmessungen<sup>4</sup>. Auch im Globalhaushalt der Hochschulen ist der Vertreter der Wissenschaftlichen Bibliothek gut beraten, seine Verhandlungen um Mittelverteilungen mit Leistungskennzahlen seiner Einrichtung zu untermauern<sup>5</sup>. In Spezialbibliotheken, insbesondere solchen in privaten Unternehmen, ist der Legitimationsdruck allerorten wahrnehmbar<sup>6</sup>; gefordert wird ein Controlling mit eingehender Dokumentation von Leistungen und Wirkungen.

Nicht nur das „Neue Steuerungsmodell“ des öffentlichen Dienstes mit seiner Forderung nach Leistungsevaluation und Controlling, auch das in der Privatwirtschaft wie im öffentlichen Dienst bereits weit eingesetzte Instrument des Qualitätsmanagement erfordert Outputmessungen und – etwa im Rahmen des Benchmarking<sup>7</sup> – zusätzlich Vergleiche zwischen den Meßergebnissen. Qualitätsmanagement wird auch für Bibliotheken zunehmend selbstverständlich<sup>8</sup>. „Bibliotheken ist ... das Gedankengut des Qualitätsmanagement nicht fremd. So haben sie z.B. seit den 70er Jahren durch *Benutzerforschung* versucht, den

<sup>4</sup> Vgl. Wimmer, Ulla: Worum geht es bei der Verwaltungsreform? – In: Ulla Wimmer (Hrsg.): *Verwaltungsreform: Bibliotheken stellen sich der Herausforderung*. – Berlin: Deutsches Bibliotheksinstitut, 1995. – (dbi-Materialien; 142), S. 11–30.

<sup>5</sup> Vgl. Stäglich, Dieter: *Globalhaushalt – Pro und Kontra aus der Sicht der Hochschulbibliotheken*. – In: Ulla Wimmer (Hrsg.): *Verwaltungsreform: Bibliotheken stellen sich der Herausforderung*. – Berlin: Deutsches Bibliotheksinstitut, 1995. – (dbi-Materialien; 142), S. 155–168.

<sup>6</sup> Vgl. Braitacher, Petra; Mathes-Hofmann, Judith; Stock, Wolfgang G.: *Informationen verkaufen oder Informationen verschenken? Fee or Free?*, in: Jürgen Hering (Hrsg.): *Bibliotheken, Service für die Zukunft: 5. Deutscher Bibliothekskongreß – 83. Deutscher Bibliothekartag in Leipzig 1993*. – Frankfurt/M.: Vittorio Klostermann, 1994. – (Zeitschrift für Bibliothekswesen und Bibliographie. Sonderheft 58), S. 71–82.

<sup>7</sup> Vgl. Stock, Wolfgang G.: *Elektronische Informationsdienstleistungen und ihre Bedeutung für Wirtschaft und Wissenschaft*. – München: ifo Institut für Wirtschaftsforschung, 1995. – (ifo Studien zur Innovationsforschung; 3), S. 63 ff.

<sup>8</sup> Vgl. Poll, Roswitha; te Boekhorst, Peter: *Measuring Quality. International Guidelines for Performance Measurement in Academic Libraries*. – München [u.a.]: Saur, 1996. – (IFLA Publications; 76); *Qualität und Leistung – Bibliotheken auf dem Prüfstand*. – Berlin: Deutsches Bibliotheksinstitut, 1996. – (dbi-materialien; 150); Lapp, Erdmute; Neubauer, Wolfram: *Qualitätsmanagement als Aufgabe von Bibliotheken*. In: *Nachrichten für Dokumentation* 45 (1994), S. 263–278; te Boekhorst, Peter: *Leistungsmessung in wissenschaftlichen Bibliotheken: Neue Initiativen*. In: *Nachrichten für Dokumentation* 46 (1995), S. 121–126.

Bedarf ihrer 'Kunden' zu eruieren“, schreibt Roswitha Poll. „Allerdings handelte es sich bisher mehr um Modelle oder allgemein angelegte Benutzerumfragen als um die gezielte Ausrichtung der Dienstleistung einer Bibliothek an den konkret ermittelten Bedürfnissen ihrer Nutzer“<sup>9</sup>. Gefordert ist nach Poll jetzt, „uns systematisch mit Qualitätsmanagement zu befassen“<sup>10</sup>. Die Bibliothek muß im Rahmen ihres Qualitätsmanagements feststellen, „welchen aktuellen Stand sie in Hinblick auf ihre Ziele und in der Benutzerzufriedenheit erreicht hat“<sup>11</sup>. Benötigt werden Qualitätsindikatoren und entsprechende Qualitätsmeßverfahren. Poll stellt zutreffend fest, daß es hierzu keinerlei Berichterstattungssysteme gibt, auf die man zurückgreifen könnte. Die Bibliotheksstatistik, wie sie etwa in Deutschland ausgelegt ist, sagt nichts über Effektivität und Effizienz einer einzelnen Bibliothek und entsprechend auch nichts über Effektivität und Effizienz *der deutschen Bibliotheken* aus. Effektivität bezieht sich darauf, die *richtigen* Dinge zu tun, Effizienz darauf, diese Dinge *richtig* zu tun<sup>12</sup>. Als „professioneller Imperativ“ gilt der britischen *Standing Conference of National and University Libraries* der Weg „von der Statistik zu Leistungsindikatoren“<sup>13</sup>. Hierzu stellt R. Poll fest: Leistungs- bzw. Qualitätsindikatoren „sind quantitative oder qualitative Erhebungen, die über die bekannten Daten der Bibliotheksstatistik vor allem dadurch hinausgehen, daß sie nicht nur erfassen wollen, *was* getan wurde, sondern ob das *Richtige* getan wurde“<sup>14</sup>. Auch Leistungsindikatoren werden im Bibliothekswesen schon lange diskutiert<sup>15</sup>, eingesetzt werden sie allerdings noch nicht so lange – wenn überhaupt.

<sup>9</sup> Poll, Roswitha: *Qualitätsmanagement in Hochschulbibliotheken*. In: Hartwig Lohse (Hrsg.): *6. Deutscher Bibliothekskongreß, 84. Deutscher Bibliothekartag in Dortmund 1994: Arbeitsfeld Bibliothek*. – Frankfurt: Klostermann, 1994. – (Zeitschrift für Bibliothekswesen und Bibliographie. Sonderheft; 59), S. 84–99, hier: S. 84.

<sup>10</sup> Poll 1994, a.a.O., S. 85.

<sup>11</sup> Poll 1994, a.a.O., S. 90.

<sup>12</sup> Vgl. Evans, Margaret Kinnell: *Quality management and library and information services: competitive advantage for the information revolution*. IFLA Council and General Conference Istanbul, 1995. Code number: 146-CONTR-8-E, S. 10; Poll, Roswitha: *Leistungsmessung in wissenschaftlichen Bibliotheken*. In: *Zeitschrift für Bibliothekswesen und Bibliographie* 39 (1992), S. 95–109, hier: S. 97; Bliö, Albert: *Qualität und Wirtschaftlichkeit*. – In: *Qualität und Leistung – Bibliotheken auf dem Prüfstand*. – Berlin: Deutsches Bibliotheksinstitut, 1996. – (dbi-materialien; 150), S. 41–52, hier: S. 49.

<sup>13</sup> *SCONUL. Performance Indicators for University Libraries. A Practical Guide*. London: Standing Conference of National and University Libraries / Advisory Committee on Performance Indicators, 1992. – (SCONUL Doc. 92/204), S. 6.

<sup>14</sup> Poll 1994, a.a.O., S. 90.

<sup>15</sup> Vgl. Goodall, Deborah L.: *Performance measurement: a historical perspective*. In: *Journal of Librarianship* 20 (1988), S. 128–144.

Nun sind Kennzahlen, die sich konkret auf eine Bibliothek beziehen, im komparativen Fall kaum aussagekräftig. Für Nancy Van House sind vergleichende Analysen wesentlich: „The universal tendency ... is to compare – how else does a library decide what is an acceptable level of performance?“<sup>16</sup> Fragen des Geldgebers wie „Was bedeutet diese Zahl im Vergleich zu anderen Bibliotheken?“ oder „Liegt diese Zahl über oder unter dem nationalen (oder internationalen) Durchschnitt?“ können ohne vergleichende Untersuchungen nicht beantwortet werden. Betriebsvergleiche zwischen Bibliotheken sind mitnichten Neuland<sup>17</sup>, der Umfang der Bibliotheken, die solche Methoden einsetzen, ist jedoch noch erweiterbar.

Derzeit können wir – als gesamte Profession – nicht angeben, ob unsere Leistungen in den letzten Jahren besser (oder schlechter) geworden sind. Gerade in einer Zeit des Aufbaus der Informationsgesellschaft, in der die Bibliotheken eine zentrale Rolle spielen werden<sup>18</sup>, sind solche Angaben aber unerlässlich.

Hier soll der allgemeine Bibliotheksindex weiterhelfen. Er verdichtet Outputindikatoren so weit, daß die nationale Bibliotheksleistung als *ein* Wert angegeben wird. Der allgemeine Bibliotheksindex wird ausgesprochen grob ausfallen, was aber auf solch hohem Aggregationsniveau nicht verwunderlich ist. Nützlich wird er trotzdem sein.

Zur Beantwortung der Frage: „Wie steht meine Bibliothek im Vergleich zu anderen?“ ist der Rückgriff auf einen allgemeinen Bibliotheksindex vorteilhaft: Liegt man über dem Mittelwert, so läßt sich dies Unterhaltsträgern gegenüber nutzbringend einsetzen, zudem dürfte es die Arbeitsmotivation der Mitarbeiter erhöhen. Liegt man darunter, so ist eine Mängelanalyse angesagt, bei der entweder herauskommt, daß man Verbesserungspotentiale ausnutzen sollte oder daß die eigene Bibliothek aus einem bestimmten Grund (der natürlich angegeben werden muß) den Durchschnittswert überhaupt nicht erreichen kann. Gemäß Christoph Reichard ist eine solche Wettbewerbskomponente im Neuen Steuerungsmodell von großer Bedeutung. Als Wettbewerbsform diskutiert Reichard „*Interkommunale Leistungsvergleiche* anhand von Leistungsindika-

<sup>16</sup> Van House, Nancy A.: Output Measures in Libraries. In: Library Trends 38 (1989), S. 268-279, hier: S. 277.

<sup>17</sup> Vgl. Büning, Petra: Betriebsvergleiche an Öffentlichen Bibliotheken im Regierungsbezirk Düsseldorf – ein Zwischenbericht. In: ProLibris 1 (1996), S. 231-234; Betriebsvergleich an Öffentlichen Bibliotheken. – 2 Bde. – Gütersloh: Bertelsmann Stiftung, 1997.

<sup>18</sup> Vgl. Stock, Wolfgang G.: Der Ort der Bibliotheken und Informationszentren in der Informationsgesellschaft. – In: Wolfram Neubauer (Hrsg.): Deutscher Dokumentartag 1995: Zukunft durch Informationen. – Frankfurt: Deutsche Gesellschaft für Dokumentation, 1995. – (DGD-Schrift [DOK-8] 2/95), S. 305-332.

toren“<sup>19</sup>, entsprechend Bibliotheksvergleiche anhand von bibliothekarischen Outputindikatoren.

Im nationalen Gesamtrahmen ergibt der allgemeine Bibliotheksindex, geführt als Zeitreihe über mehrere Jahre, die Beschreibung der Leistungen des gesamten nationalen Bibliothekssystems, etwa Steigerungs- oder Minderungs-raten im Vergleich zu Vorjahren. Besonders starken Ausdruck erhält ein solcher Index in Kombination mit Zeitreihen über Personalstellen und finanziellen Mitteln, wie sie etwa von der Deutschen Bibliotheksstatistik erhoben werden<sup>20</sup>. Das nationale Bibliothekswesen kann nun nicht nur wahrnehmen, wieviel Manpower es bindet bzw. wieviel es kostet, sondern es kann mit dem allgemeinen Bibliotheksindex *seine* Gesamtleistung beobachten, analysieren, bewerten, in seiner Öffentlichkeitsarbeit verwenden oder zu (bibliotheks-)politischen Diskussionen heranziehen.

Es ist sicherlich unberechtigt, die Aussagekraft des Indikators wegen seiner hohen Verdichtung grundsätzlich zu bezweifeln. Erfahrungen mit zusammengesetzten Indikatoren in den Wirtschaftswissenschaften, wie z.B. für die Beurteilung der Volkswirtschaft eines ganzen Landes, sind durchaus vielversprechend<sup>21</sup>. Etwas salopp ausgedrückt: Was einer Volkswirtschaft als Ganzes recht ist, ist dem wahrscheinlich kaum komplizierteren Bibliothekssystem billig. Insofern ist in der Tendenz R.H. Orr zuzustimmen, wenn er schreibt, „The Librarian’s ideal tool for the justification task would be a global measure of the total value of the library’s services, representing the sum of values attributable to all uses of Services A, B, C, D, E, etc.“<sup>22</sup>.

Wir wollen in dieser Arbeit die Idee eines allgemeinen Bibliotheksindex konkretisieren, indem wir kurz sein Vorbild, den Preisindex, thematisieren,

<sup>19</sup> Reichard, Richard: Umdenken im Rathaus. Neue Steuerungsmodelle in der deutschen Kommunalverwaltung. – Berlin: Ed. Sigma, 1995. – (Modernisierung des öffentlichen Sektors; 3), S. 47.

<sup>20</sup> Vgl. Deutsche Bibliotheksstatistik. Teil A – Teil D. Jährlich. Berlin: Deutsches Bibliotheksinstitut, besonders: Teil D, S. 166.

<sup>21</sup> Vgl. z.B. Cullity, John P.; Moore, Geoffrey H.: Developing a long-leading composite index for the United States. – In: Oppenländer, Karl Heinrich; Poser, Günter (Hrsg.): Contributions of Business Cycle Surveys to Empirical Economics. – Aldershot [u.a.]: Avebury, 1988, S. 77-93. Der amerikanische *long-leading composite index* besteht aus vier Komponenten: dem Dow-Jones Preisindex, der Relation zwischen Preis und Stückkosten der Industrie, der Geldmenge M2 sowie der Anzahl der Baugenehmigungen.

<sup>22</sup> Orr, R.H.: Measuring the goodness of library services: a general framework for considering quantitative measures. In: Journal of Documentation 29 (1973), S. 315-332, hier: S. 322. Ralf Depping widerspricht dieser These wegen der „Verschiedenheit der Bibliotheksziele“ und empfiehlt einen Leistungsvergleich zwischen Bibliotheken ausschließlich bezogen auf konkrete Leistungen. Vgl. Depping, Ralf: Möglichkeiten und Grenzen des Leistungsvergleichs zwischen deutschen Universitätsbibliotheken. In: Bibliothek 18 (1994), S. 312-322, hier: S. 321.



um uns dann seinen Komponenten zuzuwenden. Über die Aufnahme gewisser Komponenten in den Index und das Weglassen anderer Komponenten sowie über die jeweiligen Erhebungs- und Meßvorschläge kann man sicherlich streiten. Insofern sind unsere Vorschläge außerordentlich vorläufig. Aber sie zeigen zweierlei: erstens, daß ein solcher allgemeiner Bibliotheksindex, wie er auch immer im Endeffekt aussehen sollte, überhaupt möglich und zweitens, daß er auch sinnvoll und anwendbar ist. Bei der Auswahl der geeigneten Komponenten orientieren wir uns an den Vorgaben „genormter Leistungsindikatoren“ von Peter te Boekhorst. Ein Indikator soll demnach „dem zu untersuchenden Gegenstand *angemessen* sein; *eindeutig* sein und verlässliche Ergebnisse liefern; immer in derselben Weise angewendet werden und damit *wiederholbar* sein; in Bezug auf den Entscheidungsprozeß *hilfreich* und nützlich sein, indem er Fehler und Schwachstellen aufdeckt, den Bedürfnissen der Benutzer Rechnung trägt, Lösungsansätze zur Verbesserung der Leistung bietet; *praktisch* und leicht anwendbar sein“<sup>23</sup>.

## 2. Indikatoren der Bibliotheksevaluation

Ein vereinfachendes Modell der Beschreibung und Bewertung von Bibliotheken teilt unseren Untersuchungsgegenstand zunächst in drei Aspekte auf: in Input, Verarbeitung und Output. Eruiert werden soll die Effizienz und die Effektivität von Bibliotheken anhand von Gegenüberstellungen von Input, Verarbeitung und Output. Erfasst werden die Aspekte jeweils durch geeignete Indikatoren.

Die Inputindikatoren orientieren sich vorwiegend an den wirtschaftlichen Erfordernissen und stellen Geld, Personal und Ausstattung der Bibliotheken in den Vordergrund. Verarbeitungsindikatoren sind ausgesprochen rar; hier ginge es darum, Indikatoren für den konkreten Ablauf in Bibliotheken zu definieren. Die Outputindikatoren arbeiten zweigleisig. Zum einen wird ausgewertet, was Bibliotheken leisten; hier geht es etwa um die Zahl der Ausleihen oder der Auskünfte sowie um den Qualitätsstandard der Leistungen. Das zweite Gleis konzentriert sich auf die Wirkungen der bibliothekarischen Leistungen, z.B. auf einen überdurchschnittlich hohen Wissensstand der Forscher einer Universität als Folge der Tätigkeiten der Hochschulbibliothek oder um

<sup>23</sup> te Boekhorst, Peter: Qualitätsmanagement und wissenschaftliche Bibliothek – ein unüberbrückbarer Gegensatz? – In: Qualität und Leistung – Bibliotheken auf dem Prüfstand. – Berlin: Deutsches Bibliotheksinstitut, 1996. – (dbi-materialien; 150), S. 173-180, hier: S. 177 f.

eine besonders innovationsaktive lokale Wirtschaft infolge der optimalen Wirtschaftsinformationen der betreffenden öffentlichen Bibliothek. Schematisch ergibt sich folgendes Bild:

Input → Verarbeitung → Leistung → Wirkung.

Inputindikatoren sowie Leistung und Wirkung zusammen bestimmen die „Güte“<sup>24</sup> einer Bibliothek. Da Leistung und Wirkung gemeinsam den Output widerspiegeln, werden wir im allgemeinen Fall von Outputindikatoren reden<sup>25</sup>, ansonsten scharf differenzieren zwischen Leistungs- und Wirkungsindikatoren.

Beim gewünschten Input-Output-Vergleich müssen wir ein grundlegendes Problem notieren. Nötig wäre eine einheitliche Basis für Input- wie Outputindikatoren. Die Evaluationsforschung schlägt hierfür die Monetarisierung vor. Beim Input gibt es kaum Probleme: Die Kosten einer Bibliothek dürften leicht zu errechnen sein. Wie aber den Output monetarisieren? Bibliothekarische Leistungen wie Wirkungen entziehen sich gründlich jeder geldlichen Bewertung. Selbst eine Nutzeinschätzung des Output wird kaum allgemeingültig ausfallen; der Nutzen variiert vielmehr nach „Kundenart“: Einzelne Bibliothekare, Nutzer einer Universitätsbibliothek, Nutzer einer öffentlichen Bibliothek, Vertreter von Unterhaltsträgern oder Politiker werden den konkreten Nutzen eines bestimmten Outputs möglicherweise völlig unterschiedlich sehen. In der Bibliotheksevaluation sind demnach ähnlich wie in der Wissenschaftsevaluation<sup>26</sup> – abweichend von der allgemeinen Evaluationsforschung<sup>27</sup> – andere, spezielle Verfahren nötig.

An dieser Stelle muß auf eine – eher intuitiv für zutreffend gehaltene – vermeintliche Gesetzmäßigkeit hingewiesen werden. Ein Schluß vom Input ins Bibliothekssystem auf den zu erwartenden Output (etwa: mehr Geld – mehr bibliothekarische Leistungen und Wirkungen) gilt nämlich *nicht*. „Tatsächlich vermögen Inputindikatoren jedoch nur Aufschluß über den *Verbrauch* von

<sup>24</sup> Vgl. Orr 1973, a.a.O.

<sup>25</sup> Mit dem Term „Output-Indikator“ für alle Leistungen und Wirkungen schließen wir uns terminologisch an Van House an. Vgl. Van House 1989, a.a.O.

<sup>26</sup> Vgl. Stock, Wolfgang G.: Wissenschaftsevaluation: Die Bewertung wissenschaftlicher Forschung und Lehre. – München: ifo Institut für Wirtschaftsforschung, 1994. – (ifo Diskussionsbeiträge; 17); Stock, Wolfgang G.: Wissenschaftsevaluation mittels Datenbanken – methodisch einwandfrei? – In: Spektrum der Wissenschaft 11/1995, S. 118-121.

<sup>27</sup> Vgl.: Rossi, Peter H.; Freeman, Howard E.; Hofmann, Gerhard: Programm-Evaluation. – Stuttgart: Enke, 1988.

Ressourcen zu geben, nicht aber über die daraus sich ergebenden Ergebnisse<sup>28</sup>. Ein gewisser Input ist natürlich eine notwendige Bedingung für bibliothekarischen Output.

Eine weitere methodische Beschränkung ist zu bedenken. Das Zählen von fehlerhaften Ansetzungen ist beispielsweise ein mögliches Maß für Katalogqualität im bibliotheks- oder informationswissenschaftlichen Sinne. Es wird zu einem Indikator für eine bibliothekarische Leistung im Sinne der Bibliotheksevaluation. Während das Maß ein (im Rahmen der Meßgenauigkeit) sicherer Boden ist, ist die Anwendung der Maße in anderen Bereichen als Indikatoren durchaus mit Unsicherheiten belastet. Diese Maß-Indikator-„Lücke“ ist bei Ergebnissen der Bibliotheksevaluation stets zu beachten. Ein grober Fehler wäre die „Reifikation“ von Indikatorergebnissen, also die Gefahr, einen Indikator für eine Sache für die Sache selbst zu halten. Gerade der quantitative Ausdruck der Indikatoren, der eigentlich eine Objektivierung bewirken soll, führt bei Reifikation zu einer Scheinobjektivierung der Bibliothekspolitik. Aus diesem Grund wird gefordert, daß alle, die mit den Ergebnissen der Indikatorenforschung zu tun haben, deren Methoden und Probleme durchschauen müssen. „Indikatoren für die politische Verwendung (müssen) möglichst einfach gestaltet sein“<sup>29</sup>.

### 3. Das Vorbild: der Warenkorb des Preisindex

Der in der Wirtschaftsforschung verwendete Preisindex<sup>30</sup> ist ein zusammengesetzter Indikator, seine Komponenten sind gewichtete Preisangaben von in Deutschland derzeit („Warenkorb 1991“) rund 750 Waren und Dienstleistungen. Der Preisindex wird, getrennt nach West- und Ostdeutschland, monatlich vom Statistischen Bundesamt erhoben. Die Zusammensetzung des Warenkorbs ist abhängig von den Verbrauchsgewohnheiten der Haushalte; da diese im Laufe der Zeit variieren, wird auch der Warenkorb – im Schnitt alle fünf Jahre – angepaßt. So wurden etwa 1995 mit der Umstellung auf den „Warenkorb 1991“ 32 Güter ausgesondert (z.B. Brechkoks, Spaghetti und Blitzlichtwürfel) und 25 neu hinzugefügt (z.B. Disketten, alkoholfreies Bier und Ki-

<sup>28</sup> Weingart, Peter; Winterhager, Matthias: Die Vermessung der Forschung. Theorie und Praxis der Wissenschaftsindikatoren. – Frankfurt; New York: Campus, 1984, S. 45.

<sup>29</sup> Weingart/Winterhager 1984, a.a.O., S. 26.

<sup>30</sup> Vgl. Turvey, Ralph: Consumer Price Indices : An ILO Manual. – Geneva: International Labour Office, 1989.

wis). Angegeben wird der Preisindex als Relativwert, gemessen am Ausgangswert, der auf 100 normiert ist. Solange ein Basisjahr erhalten bleibt, bleibt natürlich auch der Warenkorb konstant.

Charakteristische Eigenschaften des deutschen Preisindex sind:

- der Index ist aus mehreren Komponenten zusammengesetzt,
- die Zusammensetzung der Komponenten wandelt sich im Laufe der Zeit,
- die einzelnen Komponenten sind gewichtet,
- eine Trennung in unterschiedliche Teilindices ist möglich,
- der Index wird auf ein Basisjahr normiert.

Diese Eigenschaften wären auch für den Bibliotheksindex nützlich:

- die Güte einer Bibliothek oder des deutschen Bibliothekswesens ist nicht nur von genau einer Funktion abhängig, sondern ergibt sich im Zusammenspiel diverser Leistungen und Wirkungen<sup>31</sup>;
- gerade in einer Zeit, wo das Bibliothekssystem starken Wandlungen unterworfen ist, sollte man kein starres System anpeilen (vielleicht sind in zehn Jahren gewisse bibliothekarische Tätigkeiten zentral, an die wir heute noch gar nicht denken);
- die einzelnen bibliothekarischen Leistungen und Wirkungen haben unterschiedlichen Einfluß auf die Bibliotheksgüte und können ggf. entsprechend gewichtet werden;
- eine Trennung etwa in öffentliche und wissenschaftliche Bibliotheken sollte methodisch vorgesehen werden<sup>32</sup>.

Wie setzt sich unser Bibliotheksindex zusammen? Da wir unseren Indikator als Output-Indikator definiert haben, kommen nur Dimensionen bibliothekarischer Leistung und bibliothekarischer Wirkung infrage. Im Leistungsbereich kann man mit Sharon L. Baker und F. Wilfrid Lancaster grob dreifach nach (1.) bestandsorientierten Leistungen, (2.) benutzerorientierten Leistungen und (3.) internen Organisationsleistungen unterscheiden<sup>33</sup>. Da die internen Organisationsleistungen bei den beiden anderen Leistungsarten sichtbar werden,

<sup>31</sup> Ein recht einfaches Verfahren mit wenigen Komponenten schlagen Rzasz/Baker vor. Vgl. Rzasz, Philip V.; Baker, Norman R.: Measures of effectiveness for a university library. In: Journal of the American Society for Information Science 23 (1972), S. 248-253.

<sup>32</sup> Möglicherweise wird die Trennung nicht benötigt, wie dies z.B. Bruusgaard vorführt. Vgl.: Bruusgaard, Jan: Performance measurement in public and special libraries – similarities and differences. IFLA Council and General Conference Istanbul, 1995. Code number: 182-STAT-4-E.

<sup>33</sup> Vgl. Baker, Sharon L.; Lancaster, F. Wilfrid: The Measurement and Evaluation of Library Services. – Arlington, VA: Information Resource Pr., 1991, S. 11 f.

betrachten wir im Folgenden nur diese. Wir sind somit mit folgender Vierfeldertafel konfrontiert:

Outputindikatoren	Leistung	Wirkung
bestandsorientiert	A	C
nutzerorientiert	B	D

Für das Bibliothekswesen zentrale bestandsorientierte Leistungen (Feld A) sind der Umfang und die Qualität der Bestände, die Geschwindigkeit des bibliothekarischen Geschäftsgangs sowie die Qualität der Beschaffung von Fremdbeständen, hierbei insbesondere die Dokumentlieferdienste. Im Zentrum der benutzerbezogenen Leistungen (Feld B) stehen die Katalogqualität, die Verfügbarkeit der Bestände, die Zahl der Ausleihen sowie der in der Bibliothek genutzte Bestand und die Qualität und Quantität der Auskunfts- bzw. Informationsvermittlungsdienste. Im Bereich der bibliothekarischen Wirkungen differenzieren wir analog nach bestandsorientierter und nach nutzerorientierter Wirkung. Als Indikatoren schlage ich einerseits die Sicherung des (medienbezogenen) nationalen kulturellen Erbes (Feld C) sowie andererseits die Marktdurchdringung und Nutzerzufriedenheit (Feld D) vor.

In den folgenden Teilen (4. bis 12.) werden die einzelnen Komponenten des allgemeinen Bibliotheksindex knapp skizziert, in der Hoffnung, „allgemein akzeptierte Kriterien“<sup>34</sup> für den bibliothekarischen Output zu entwickeln. Hierbei wird versucht, alle oben genannten zentralen bibliothekarischen Tätigkeiten in den Gesamtindex einzubeziehen. Nicht beachtet werden Indikatoren für bibliothekarische Leistungen und Wirkungen, die nur für konkret eine Bibliothek Aussagekraft besitzen<sup>35</sup>. Diese sind zwar für das Management der betreffenden Bibliothek wichtig, nicht aber für einen allgemeinen Index aller Bibliotheken.

Bevor ein allgemeiner Bibliotheksindex praktisch erhoben werden kann,

<sup>34</sup> Poll 1992, a.a.O., S. 101.

<sup>35</sup> Vgl. z.B. *Controlling für Öffentliche Bibliotheken. Wegweiser zu einer effizienten Steuerung.* – Berlin: Deutsches Bibliotheksinstitut, 1994. – (Arbeitshilfen); *Van House, Nancy A.; Lynch, Mary Jo; McClure, Charles R.; Zweizig, Douglas; Rodger, Eleanor Jo: Output Measures for Public Libraries. A Manual of Standardized Procedures.* – Chicago; London: American Library Association, 1987; *Van House, Nancy A.; Weil, Beth T.; McClure, Charles R.: Measuring Academic Library Performance. A Practical Approach.* – Chicago; London: American Library Association, 1990; *Klempin, Hannelore: Controlling in Öffentlichen Bibliotheken.* In: *Nachrichten für Dokumentation* 46 (1995), S. 113-119; *Poll/te Boekhorst* 1996, a.a.O.

müssen die Komponenten sowie deren Meßmethoden noch weitaus exakter gefaßt werden, damit jede Bibliothek genau dasselbe analysieren kann wie alle anderen. Und es müssen alle Bibliotheken (oder zumindest eine repräsentative Auswahl) bereit sein, an einem solchen Projekt mitzuwirken.

#### 4. Marktdurchdringung und Nutzerzufriedenheit

Die zentrale Dimension der benutzerorientierten bibliothekarischen Wirkung ist eine optimale Befriedigung der (subjektiven) Bedürfnisse bzw. des (objektiven) Bedarfs der Bibliotheksnutzer. So wird die bibliothekarische Arbeit zu einem Motor für Innovationen, zu einem „Zulieferer“ für richtige Entscheidungen, zum Ideengeber für wissenschaftlich-technische Entwicklungen und Entdeckungen, zu einer Quelle sinnvoller Freizeitgestaltung. Eine Grundzahl der Bibliotheksevaluation wäre somit der Anteil der aktiven Nutzer an der Gesamtanzahl aller aktiven und potentiellen Nutzer. Als „Nutzer“ gelten solche Personen, die im Berichtszeitraum mindestens eine Dienstleistung der Bibliothek in Anspruch genommen haben. Als „Nicht-Nutzer“ sehen wir diejenigen Personen an, für die die Bibliothek „eigentlich“ da wäre, die aber im Berichtszeitraum auf deren Dienste verzichten. Der Indikator der „Nutzung“ ergäbe sich als relative Häufigkeit der Nutzer an der Gesamtpopulation der Nutzer und Nicht-Nutzer.

Die Messung der Nutzung erweist sich als außerordentlich kompliziert. Bei Dienstleistungen, die quasi anonym erfolgen, haben wir keine Chance, durch Zählungen innerhalb unserer Einrichtung alle Nutzungsfälle konkret festzumachen. Ein Nutzer (ohne Leserausweis), der nur zum Nachschlagen eine Bibliothek benutzt, ist ebensowenig erfassbar wie der Besucher einer von der Bibliothek gestalteten Ausstellung. Auch können wir nicht von der Anzahl der Nutzungsfälle (etwa: Bewegungen beim Drehkreuz am Eingang) auf die Zahl der unterschiedlichen Nutzer schließen.

Zwei Lösungen sind in Sicht<sup>36</sup>. Der erste Weg versucht, die Gesamtpopulation der Nutzer über eine repräsentative Stichprobe zu erfassen. Um beispielsweise die Nutzung der Öffentlichen Bibliothek einer Großstadt zu messen, müssen wir einige Tausend Fragebogen an einen Querschnitt der Bürger der

<sup>36</sup> Nick Moore empfiehlt eine dritte Variante. Demnach werden die „aktiven Benutzer“ durch das Verbuchungsmaterial von nur zwei Tagen grob geschätzt. Da je nach Terminwahl große Abweichungen auftreten werden, lehnen wir dieses Verfahren als viel zu unsicher ab. Vgl. *Moore, Nick: Leistungsmessung in Öffentlichen Bibliotheken.* In: *Bibliothek* 16 (1992), S. 169-196, hier: S. 178 f.



Stadt verschicken, auf eine hohe Rücklaufquote hoffen und die Fragebogen auswerten. Dieser Weg ist zwar erwägenswert, aber doch recht umständlich und zudem teuer.

Der zweite Weg definiert den Anspruch des Indikators neu. Er schränkt seinen Anspruch auf eine einzige bibliothekarische Dienstleistung ein, die wir leicht messen können. Ein „Nutzer“ ist nun jemand, der im Berichtszeitraum mindestens eine Ausleihe (Orts- oder Fernleihe) vorgenommen hat. Dieser Wert ist leicht meßbar, bei automatischer Ausleihverbuchung mehr oder weniger auf Knopfdruck. „Marktdurchdringung“ in diesem Sinne ist die relative Häufigkeit derjenigen, deren Namen bei einer Ausleihe im Laufe eines Jahres festgehalten wurde, in Relation zur Gesamtpopulation.

Die Abgrenzung der Menge der Gesamtpopulation kann ebenfalls methodische Probleme bereiten. Sind zum Beispiel die Forschungs- und Entwicklungsabteilungen der regionalen Wirtschaftsunternehmen potentielle Nutzer wissenschaftlicher Bibliotheken, oder sind es ausschließlich die Hochschulangehörigen? Wer sind die potentiellen Nutzer der zentralen Fachbibliotheken? Versorgt etwa die *Zentralbibliothek für Wirtschaftswissenschaften* alle deutschen volkswirtschaftlichen Hochschulinstitute, alle Wirtschaftswissenschaftler, alle deutschen Wirtschaftsunternehmen oder nur die Wissenschaftler des Instituts für Weltwirtschaft? Hier erscheint es sinnvoll, die Bibliotheken selbst entscheiden zu lassen, wen sie für ihre potentielle Nutzergruppe hält. Natürlich muß eine solche Feststellung in den Zielen der jeweiligen Bibliothek verankert und der öffentlichen Kritik zugänglich sein.

Bei der Aggregation der Kennzahlen der einzelnen Bibliotheken zum Gesamtindex taucht bei diesem Vorgehen jedoch ein Problem auf. Wenn ein Kunde im Auswertungszeitraum mehrere Bibliotheken nutzt, wird er mehrfach erfaßt. Stellen wir uns als größtmögliche Nutzerpopulation die Bevölkerung eines Landes vor, so ergibt unsere Summenbildung einen Wert von über 100 %. Unsere aggregierte Kennzahl mißt demnach nicht die faktische nationale Marktdurchdringung, sondern ist ein reines Konstrukt. Ein Wert bei der durchschnittlichen Marktdurchdringung für Deutschland (80 Mio. Einwohner) von – sagen wir – 10 % bedeutet nicht zwingend, daß 8 Mio. Deutsche Bibliotheksnutzer sind, sondern kann sich auch ergeben, wenn 4 Mio. Deutsche jeweils zwei Bibliotheken nutzen.

Mit der Marktdurchdringung haben wir einen quantitativen Wert, der uns über die Zufriedenheit der Nutzer mit den bibliothekarischen Dienstleistungen nichts berichtet. Nehmen wir das Qualitätsmanagement mit seiner Fixierung auf

den Kunden ernst, so müssen wir zusätzlich die subjektiven Einschätzungen unserer Klientel erfassen. Für die Optimierung der Nutzerorientierung einer Bibliothek wird es notwendig sein, die Qualitätsdimensionen einzeln abzufragen, etwa – wie Poll auflistet – „Zufriedenheit mit Öffnungszeiten, mit Einrichtung und Arbeitsmöglichkeiten der Lesesäle, mit den vorhandenen Beständen, mit Auskünften, Katalogen, dem Verhalten der Bibliothekare usw.“<sup>37</sup>. In unserem Fall ist eine Frage nach der Zufriedenheit mit dem gesamten Service der Bibliothek naheliegend. Zielführend erscheint eine Befragung einer repräsentativen Teilmenge der aktiven Nutzer beim Verlassen der Bibliothek: „Wie zufrieden sind Sie mit den Leistungen der Bibliothek?“ anhand einer „Zufriedenskala“, die von 0 (völlig unzufrieden) bis 5 (sehr zufrieden) reicht. Mit dieser Methode der Erfassung der „Globalzufriedenheit“ folgen wir dem seit 1992 erhobenen „Deutschen Kundenbarometer“<sup>38</sup>. Der Durchschnittswert dieser im jährlichen Rhythmus durchzuführenden Benutzerbefragung ergibt den Wert der subjektiven Qualitätswahrnehmung unserer Dienste und damit unseren Subindikator der Nutzerzufriedenheit.

Nun sind wir soweit, den nutzerbezogenen Wirkungsindikator abzuleiten. Er ergibt sich als Produkt der Marktdurchdringung und der durchschnittlichen Nutzerzufriedenheit der jeweiligen Bibliothek. Da wir vorhaben, alle Werteintervalle auf Werte zwischen 0 und 100 zu eichen, müssen wir das erhaltene Produkt abschließend durch 5 teilen.

### 5. Sicherung des medienbezogenen kulturellen Erbes

„Bibliotheken sind das Gedächtnis der Menschheit“, heißt es in *Bibliotheken '93*<sup>39</sup>. Die zentrale bestandsbezogene Wirkung des Bibliothekswesens liegt in der Tat in der Sicherung des medienbezogenen kulturellen Erbes einer Nation oder auch der Menschheit schlechthin. Der Begriff der „Medien“ bezieht sich auf alle Kanäle, die Informationen übertragen, also auf Bücher, Zeitschriften, Filme, Schallträger usw., und dies unabhängig von der Trägerart. Elektronische Kanäle fallen genauso unter die Definition wie bedrucktes Papier oder Schriftrollen.

Grenzt man den Anspruch auf ein *nationales* kulturelles Erbe ein, so wäre

<sup>37</sup> Poll 1992, a.a.O., S. 105.

<sup>38</sup> Vgl. *Bruhn, Manfred*: Qualitätsmanagement für Dienstleistungen. – Berlin [u.a.]: Springer 1997, S. 322 ff.

<sup>39</sup> *Bibliotheken '93*, a.a.O., S. 5.

der Grad der Sicherung des Kulturerbes der Anteil der in einer (National-)Bibliothek gesammelten und ausleihbaren nationalen Medien (sowie der im Ausland über die Nation erstellten Medien) am Gesamtaufkommen der entsprechenden Medien. In Ländern mit einer Abgabeverpflichtung gewisser „Pflichtexemplare“ müßte der Vollständigkeitsgrad für die Pflichtexemplare bei knapp unter 100 % liegen. Bei Medien, bei denen keine Abgabeverpflichtung besteht (z.B. Filme, Unternehmensschriften oder elektronische Publikationen) eichen wir durch den Vollständigkeitsgrad an entsprechenden Listen (soweit vorhanden).

Unser Indikator ist demnach ein Prozentwert, der den Vollständigkeitsgrad des nationalen medienbezogenen kulturellen Erbes im nationalen Bibliothekswesen an der theoretisch möglichen Vollständigkeit, operationalisiert an veröffentlichten Listen, angibt. Dieser Wert ist für den allgemeinen Bibliotheksindex direkt zu erheben. Er ist zwar abhängig von den Titelmeldungen der einzelnen Bibliotheken und insbesondere der Nationalbibliothek, ist aber kein Indikator, der sich als Outputindikator singulärer Bibliotheken eignet.

## 6. Bestand

Wir kommen nunmehr zu den Leistungsindikatoren. Beginnen wollen wir unsere Aufzählung mit den bestandsbezogenen Kennwerten. Es geht hierbei um die Bibliotheksbestände, um die Geschwindigkeit des bibliothekarischen Geschäftsganges und um die Geschwindigkeit der Beschaffung von Medien, die nicht in der Bibliothek vorhanden sind. Mit diesen drei Indikatoren erhoffen wir uns ein repräsentatives Bild der bestandsbezogenen Bibliotheksleistungen.

Der Indikator für Bestand und Bestandserweiterung beschreibt die bibliothekarischen Leistungen, die im Berichtsjahr (sowie – beim Bestand – in den vorhergehenden Jahren) unternommen wurden, um die Bibliotheksbestände im Sinne der vorgegebenen Ziele zu optimieren. In einem quantitativen Sinne geht es um die Anzahl neubeschaffter Medieneinheiten (positive Bestandserweiterung) sowie die Aussonderung alter Medien (negative Bestandserweiterung). Im qualitativen Sinne beschreiben wir, ob in ausreichendem Maße die richtigen Werke vorhanden bzw. neubeschafft worden sind bzw. ob die richtige Menge der für unwichtig erachteten Medien kassiert wurde.

Baker und Lancaster diskutieren Bestandsevaluationen mittels Standardlisten, etwa Bibliographien, oder – besonders bei Periodika – mittels Zitationsanalysen wie z.B. die Rangordnungen der meistzitierten Zeitschriften des

*Journal Citation Report*<sup>40</sup>. Abgesehen von methodischen Schwächen der Zitationsanalysen und der Repräsentativität von Bibliographien kann man mit solchen Listen nur fachlich eingeschränkte Bestände beschreiben, kaum aber die Bestände großer Universitätsbibliotheken oder großer Stadtbibliotheken. Ein solcher qualitativer Weg bleibt unserem allgemeinen Bibliotheksindex verschlossen.

Wir wählen eine Evaluationsvariante mit (empirisch abgesicherten) quantitativen normativen Vorgaben. Wir denken an eine Spielart des Verfahrens von Clapp und Jordan<sup>41</sup>. Die Clapp/Jordan-Formel errechnet den Soll-Bestand einer Universitätsbibliothek als Summe aus einem Grundbestand und einem Bestand, der von der Größe der Nutzerpopulation abhängig ist. Die amerikanische *Association of College and Research Libraries* hat folgenden Standard publiziert<sup>42</sup>:

Basisbestand: 85.000 Bände

Mehrbestand pro akademischer Mitarbeiter: 100 Bände

Mehrbestand pro Student: 15 Bände

Mehrbestand pro undergraduate field: 350 Bände

Mehrbestand pro master's field (wenn kein höherer Abschluß in dem Fach möglich ist): 6.000 Bände

Mehrbestand pro master's field (wenn ein höherer Abschluß in dem Fach möglich ist): 3.000 Bände

Mehrbestand pro 6th year specialist degree field: 6.000 Bände

Mehrbestand pro doctoral field: 25.000 Bände.

Ein ähnlicher, allerdings weitaus einfacherer Standard existiert für Deutschlands öffentliche Bibliotheken. Der Grundzielbestand beträgt mindestens zwei Medieneinheiten pro Einwohner im Einzugsbereich der Bibliothek<sup>43</sup>. Dieser Standard ist durchaus erweiterbar. Man kann etwa einen Mehrbestand in Abhängigkeit von der Anzahl der Wirtschaftsunternehmen vor Ort oder der Schulen der Sekundarstufe 2 fordern. Die Clapp/Jordan-Formel ist, so können

<sup>40</sup> Vgl. Baker/Lancaster 1991, a.a.O., S. 42 ff.

<sup>41</sup> Vgl. Clapp, Verner W.; Jordan, Robert T.: Quantitative criteria for adequacy of academic library collections. In: *College and Research Libraries* 26 (1965), S. 371-380.

<sup>42</sup> Vgl. *Association of College and Research Libraries. College Library Standards Committee: Standards for college libraries*, 1986. In: *College and Research Libraries News* 47 (1986), S. 189-201. Vgl. auch: Baker/Lancaster 1991, a.a.O., S. 55 ff.

<sup>43</sup> Vgl. *Bibliotheken '93*, a.a.O., S. 14 u. 19.



wir zusammenfassen, auf die entsprechenden Verhältnisse umzumünzen. Sie sollte einen Standard vorgeben, der sich an einem idealen Soll orientiert. Setzen wir den Sollwert auf 100, so errechnet sich der Ist-Wert einer konkreten Bibliothek als Prozentwert vom Soll. Die Kreation einer allseits akzeptierbaren Berechnungsformel für die Sollwerte auf der Basis empirischer Ist-Erhebungen ist Forschungs- und Entwicklungsaufgabe der Zukunft.

Da wir uns beim Indikator Bestand auf eine quantitative Dimension beschränkt haben, können wir hier selbstverständlich keine Aussagen darüber machen, ob die – im qualitativen Sinne – richtigen Medien vorgehalten werden. Diese äußerst wichtige Frage wird aber keinesfalls vergessen, sondern unten (im Rahmen von Verfügbarkeit und von Ausleihen, Dokumentlieferungen und in Bibliothek genutzer Bestand) wieder aufgenommen.

### 7. Geschwindigkeit des Geschäftsgangs

Als Leistungsindikator auf dem Gebiet der Erwerbung diskutieren Peter te Boekhorst und Roswitha Poll die Beschaffungsgeschwindigkeit. Das Leistungskriterium ist „die Schnelligkeit, mit der die Neuerscheinungen des Buchmarktes in der Bibliothek zur Verfügung stehen“<sup>44</sup>. Der Indikator wird in zwei Subindikatoren zerlegt, der die Beschaffung in zwei Etappen trennt. Die erste Etappe mißt die Zeit zwischen dem Auslieferungsdatum ab Verlag und dem Eingangsdatum der Bibliothek. Obgleich hiermit durchaus Qualitätsdimensionen bibliothekarischer Beschaffungsarbeit angesprochen werden, insofern etwa häufige Vorabbestellungen vor der Auslieferung die Beschaffungszeit reduzieren können, mißt der Indikator nicht nur Bibliotheks-, sondern auch Verlagsleistungen, ja der Wert hängt stark gerade vom Auslieferungsverhalten des Verlages ab. Wir müssen für die Konstruktion des allgemeinen Bibliotheksindex diese erste Etappe der Beschaffung aus meßtechnischen Gründen außer Acht lassen.

Die zweite Etappe umfaßt die Zeiträume des bibliothekarischen Geschäftsgangs zwischen dem Eingangsdatum der Bibliothek und dem Einstellen des bearbeiteten Buches in das Magazin. Te Boekhorst und Poll unterscheiden in

<sup>44</sup> te Boekhorst, Peter; Poll, Roswitha: Beschaffungsgeschwindigkeit. Leistungsmessung auf dem Gebiet der Erwerbung. In: Hartwig Lohse (Hrsg.): 5. Deutscher Bibliothekskongress, 83. Deutscher Bibliothekartag in Leipzig 1993: Bibliotheken, Service für die Zukunft. – Frankfurt: Klostermann, 1994. – (Zeitschrift für Bibliothekswesen und Bibliographie, Sonderheft; 58), S. 123-137, hier: S. 123.

der Feindifferenzierung dieses Subindikators hinsichtlich der Beschaffungsarten in

- „Eilt“-Fälle,
- Tausch oder Geschenk,
- Exemplar eines Sondersammelgebiets
- Pflichtexemplar und
- Normalfälle

sowie hinsichtlich der Tätigkeiten nach

- Zugang,
- alphabetische Katalogisierung,
- Fachreferat,
- Schlagwortkatalog,
- Einbandstelle,
- Buchbinder,
- Schlußstelle und
- Magazin<sup>45</sup>.

Für eine Stärken- bzw. Schwächenanalyse der einzelnen Tätigkeiten einer bestimmten Bibliothek ist die Feindifferenzierung ausgesprochen nützlich, wie te Boekhorst und Poll anhand ihres Fallbeispiels anschaulich vorführen können. Für die Berechnung des allgemeinen Bibliotheksindex kommt jedoch nur die Gesamtzeit infrage, abzüglich der Zeit beim Buchbinder, da diese Tätigkeit keine bibliothekarische Leistung repräsentiert. Hinsichtlich der Beschaffungsarten sollte mit einem Durchschnittswert aller beschafften Medieneinheiten gerechnet werden, wobei jedoch bei der Auswahl der Stichprobe der adäquate Anteil jeder Beschaffungsart beachtet werden muß.

Die sich hier ergebende Komponente des allgemeinen Bibliotheksindex läßt sich recht sinnvoll auf ein Wertintervall zwischen Null und 100 eichen, indem der durchschnittliche Zeitraum zwischen dem Eingang eines Buches in die Bibliothek und dem Einstellen in das Magazin (abzüglich etwaiger Buchbinderzeiten) von 100 subtrahiert wird. Der Maximalwert 100 wird erreicht, wenn der Geschäftsgang am gleichen Tag erledigt wird. Dauert der Geschäftsgang mehr als 99 Arbeitstage, so gibt es in dieser Komponente stets den Wert Null.

<sup>45</sup> Vgl. te Boekhorst/Poll 1994, a.a.O., S. 131 ff.

### 8. Dokumentlieferdienste

Mit den Dokumentlieferdiensten erfassen wir alle die nachgefragten Medieneinheiten, die nicht zum Bestand der jeweiligen Bibliothek gehören. Im Einklang mit Baker und Lancaster<sup>46</sup> arbeiten wir mit einem einfachen Zeitindikator, der Zeit zwischen der Artikulation eines Nutzerwunsches nach Fernleihe bzw. Dokumentlieferung und dem Eintreffen des Dokuments in der Bibliothek oder eventuell (bei elektronischer Lieferung) direkt beim Nutzer. Läuft dieser Prozeß ausschließlich über bibliothekarische Dienste, so haben wir keinerlei Erfassungsprobleme, da die Verbuchungsdaten bekannt sein dürften.

Es ist möglich, daß der Nutzer selbst – etwa über kommerzielle Document Delivery Services – Dokumente ordert. Dieser Fall wird zunehmend wichtig, so daß wir ihn auch betrachten müssen. Die bibliothekarische Dienstleistung besteht hier darin, (möglichst schnell) Kopien von Artikeln zu erstellen und an den Kunden (elektronisch, per Fax oder durch Briefpost) zu übermitteln. Auch hier ist die Zeitspanne der Auftragsbearbeitung einfach meßbar.

Problematisch ist bei beiden Fällen die Vorgabe von Richtwerten für eine optimale Zeitspanne für „normale“ Dokumentlieferfälle (wir lassen die „Eiltfälle“ außer Betracht). Insofern sind die folgenden Normvorgaben vorläufig und verbesserungsbedürftig. Für einen Nutzer, dem an der Klärung eines Problems gelegen ist, dürfte ein Wartezeitraum von zwei Wochen, also von zehn Arbeitstagen, geradeso noch zumutbar sein. Aus dieser Vorgabe können wir einen Indikator ableiten. Wir errechnen die durchschnittliche Zeitspanne für die Erledigung aller Fernleihe- bzw. Dokumentlieferwünsche der Bibliothek im Berichtsjahr. Der Maximalwert 100 wird erreicht, wenn der gesamte Prozeß der Dokumentlieferung am Tage der Bestellung erledigt wird, für jeden Arbeitstag Zeitverzug werden zehn Punkte abgezogen. Zeitverzüge von zwei Wochen und darüber ergeben stets den Wert Null.

### 9. Katalogqualität

Wir verlassen nunmehr die bestandsbezogenen Outputindikatoren und wenden uns den benutzerorientierten Kennzahlen zu. Hier erhoffen wir uns, über vier Indikatoren ein repräsentatives Bild der benutzerorientierten Leistungen zu erhalten: Katalog, Verfügbarkeit, Bestandumsatz sowie Auskunfts- und Informationsvermittlungsdienste.

<sup>46</sup> Vgl. Baker/Lancaster 1991, a.a.O., S. 174 ff.

Das zentrale Nachweisinstrument und für viele Nutzer der Ausgang ihres Bibliotheksbesuchs ist der Katalog. Die Katalogqualität entscheidet über den Erfolg eines Nutzers, den nachgefragten Informationen näher zu kommen. Nach der Art der gesuchten Informationen unterscheidet man zunächst zweifach nach Suchen nach bekannten Titeln und nach thematischen Suchen<sup>47</sup>. Hinzu kommt als dritte „Suchart“ der eher unsystematische Nutzererfolg durch Stöbern in Katalogen oder durch Zufallstreffer. Qualitätsdimensionen eines Bibliothekskatalogs sind demnach:

- Nutzererfolg bei Suchen nach bekannten Vorlagen,
- Nutzererfolg bei thematischen Suchen,
- Nutzererfolg beim Stöbern oder durch Zufallstreffer.

Im Sinne eines konsequenten Qualitätsmanagement stellen wir den Erfolg des Nutzers in das Zentrum der Betrachtung. Wir eichen unsere Bewertung eines Katalogs also *nicht* an der Übereinstimmung mit einem gegebenen bibliothekarischen Regelwerk. Sucht ein Nutzer beispielsweise ein Buch mit dem Namen von einem der vier Autoren und findet das Katalogisat (erwartungsgemäß) nicht, obwohl das Buch vorhanden ist, so ist dies in unserem Sinne ein Indikator auf mangelhafte Katalogqualität. Etwas platt ausgedrückt: Qualitätsmanagement schlägt RAK bei gegensätzlichen Aussagen.

Der erste Teilindikator wertet Katalogrecherchen nach bekannten Vorlagen aus<sup>48</sup>. Hier wird davon ausgegangen, daß der Benutzer einen Titel kennt (oder – genauer – meint, ihn zu kennen) und im Katalog sucht, ob das entsprechende Medium in der Bibliothek vorhanden ist. Solche Suchen geschehen fast ausschließlich über Verfassernamen, Titelstichwörter, den Jahrgang oder über Kombinationen aus den drei Komponenten. Nach den Untersuchungen von Barbara M. Wildemuth und Ann L. O'Neill sind weitere Sucheinstiege (etwa der Gebrauch von Signaturen, ISSN oder ISBN) bei Endnutzerrecherchen vernachlässigbare Größen<sup>49</sup>. Ein optimaler Katalog wird immer dann, wenn ein Medium vorhanden ist, den Katalogdatensatz oder -zettel finden und immer dann, wenn ein Medium nicht vorhanden ist, eine Null-Treffer-Recherche bringen. Im positiven Fall gibt es keinerlei methodische Probleme, wohl aber

<sup>47</sup> Vgl. Poll 1992, a.a.O., S. 104.

<sup>48</sup> Vgl. Wildemuth, Barbara M.; O'Neill, Ann L.: Katalogrecherche nach bekannten Vorlagen – empirische Überlegungen zu nutzerorientierten Nachweisinstrumenten. In: Zeitschrift für Bibliotheks- und Bibliographie 43 (1996), S. 23-45.

<sup>49</sup> Vgl. Wildemuth/O'Neill 1996, a.a.O., S. 29.

im negativen Fall. Null-Treffer-Recherchen können auch zustandekommen, wenn der Benutzer falsche Angaben mitbringt oder wenn ihm Eingabe- oder Tippfehler unterlaufen. Kann man dies dem Katalog anlasten? Bei falschen Angaben liegt der Fehler eindeutig beim Nutzer. Bei gewissen Tippfehlern kann ein elektronisches System jedoch Hilfestellungen geben: Tippt ein Nutzer z.B. „Karl Marx“ ein, das System erwartet jedoch „Marx, Karl“, so wäre ein Hinweis angebracht. Auch müßten leichte Verschreiber, etwa „Marc, Karl“, zumindest zu einer Namensliste führen. Letztlich muß man von einem elektronischen Katalog erwarten, daß seine Oberfläche so gestaltet ist, daß jeder Nutzer einfach damit zurechtkommt und daß Eingabe- bzw. Tippfehler entweder vermieden oder im Dialog korrigiert werden. Unser Teilindikator ist somit der Quotient aus der Zahl der richtigen Zuordnungen (korrekte Sucheinstiege sowie Suchen mit leichten Eingabe- bzw. Tippfehlern, jeweils nach Verfassern, Titelstichwörtern bzw. Jahrgängen und eine korrekte Systemantwort) und der Zahl aller Suchen nach bekannten Vorlagen. Nicht einbezogen werden Suchversuche der Nutzer, bei denen sich bei Nachrecherchen ergibt, daß die vermeintlich „bekannte Vorlage“ überhaupt nicht existiert.

Die zweite Suchmöglichkeit ist die systematische Suche nach Themen. Katalogsuchen verlaufen hier über Klassifikationsnotationen, Schlagwörter, Deskriptoren eines Thesaurus, ggf. über Titelstichwörter oder über Stichwörter aus dem Abstract. Indikator Kandidaten auf Sucherfolge bei thematischen Recherchen sind Recall (Vollständigkeit) und Precision (Genauigkeit). Rekapitulieren wir kurz die Koeffizienten Vollständigkeit (V) und Genauigkeit (G):

$$V = \frac{a}{a+c} \quad \text{und} \quad G = \frac{a}{a+b},$$

wobei a =: gefundene, relevante Treffer  
 b =: Ballast  
 c =: Verlust an relevanten Treffern.

Eberhard Gering betont, „die Praxis zeigt ..., daß zwar die Genauigkeit einer Recherche durch den Rechercheur ziemlich exakt bestimmbar ist, jedoch über die Vollständigkeit eines Recherche-Ergebnisses in der Regel nur eine vage Aussage getroffen werden kann.“ Warum diese Vagheit? „Der Grund ist in dem erheblichen, nichtautomatisierbaren Arbeitsaufwand zu suchen, der schon bei kleineren Datenbeständen für das Ermitteln der Vollständigkeitsrate

geleistet werden muß.“ Hieraus folgt notwendig, „daß der Vollständigkeitskoeffizient für das Bestimmen der Effektivität von Informationsrecherchen, die in großen IRS durchgeführt werden, ungeeignet ist“<sup>50</sup>. Problematisch an der ersten Formel ist der Wert *c*, der Verlust an relevanten Treffern. Woher weiß ich, was ich *nicht* gefunden habe? Gäbe es Algorithmen, den Verlust zu benennen, würde ich als Rechercheur diese Algorithmen auch einsetzen und entsprechend keinen Verlust produzieren. Da es sie aber nicht gibt, werde ich als Rechercheur immer mit Verlust zu kämpfen haben, und es wird der Qualitätsmessende nie wissen, wie groß *c* tatsächlich ist. Letztlich müßte ein Katalog datensatzweise durchsucht werden. Bei jedem Datensatz ist zu fragen, ob dieser ggf. relevant wäre oder nicht. Ganz abgesehen davon, daß die Entscheidung durchaus subjektiv ausfallen wird, ist ein Durchsuchen großer Datenbanken praktisch unmöglich. Letztlich müßte jedes einzelne Buch angesehen werden, ob die Inhaltsabbildung korrekt vorgenommen worden ist. Es ist beispielsweise möglich, daß ein Buch über „Heimwerken mit Holz“ ein ausführliches Kapitel über Lamine enthält. Unser Sacherschließer beschränkte sich aber auf die Schlagworte „Heimwerken“ und „Holz“. Ein Nutzer, der sich über Lamine informieren möchte, findet das Buch nicht. Dies ist ein eindeutiger Katalogfehler (auch hier gilt: Qualitätsmanagement geht vor Fachregelwerk, etwa RSWK); leider ist er nicht exakt meßbar<sup>51</sup>.

Wir beschränken uns wegen der enormen methodischen Probleme der Vollständigkeit auf die Analyse der Precision. Die Genauigkeit eines Suchergebnisses kann mittels obiger Formel ohne größere methodische Probleme bestimmt werden. Wir benötigen hierzu vom Nutzer die Angabe der Anzahl der ausgegebenen relevanten Treffer (*a*) sowie der Anzahl der als Ballast empfundenen Katalogisate (*b*). Die durchschnittliche Genauigkeitsquote eines Katalogs wird als Prozentwert berechnet. Im Wert *a* liegt ein Werturteil des Nutzers vor; die Katalogisate in der Menge *a* werden von ihm als hilfreich für die Lösung seines thematischen Informationsproblems eingestuft. Ist überhaupt kein sinnvoller Treffer dabei, wird der Nutzer am Katalog frustriert, so ergibt sich bei der Genauigkeit der Wert Null (da *a*=0; entgegen mathematischer Regeln definieren wir auch bei *a*=0 und *b*=0, also bei einer Null-Treffer-Recherche, die Genauigkeit als Null).

<sup>50</sup> Gering, Eberhard: Über das Bestimmen und Erhöhen der Effektivität von Online-Recherchesystemen. In: Nachrichten für Dokumentation 45 (1994), S. 31-38, hier: S. 33.

<sup>51</sup> Hinzu kommt bei thematischen Suchen eine weitere Komponente. Da sowohl beim Sacherschließer als auch beim Suchenden Verstehensprozesse ablaufen, ist letztlich ein Rückgriff auf (informations-)hermeneutische Methoden nötig. Hier dringen wir in einen Bereich ein, der prinzipiell nicht meßbar ist. Vgl. Stock 1995, Elektronische Informationsdienstleistungen, a.a.O., S. 174 ff.



Der dritte Teilindikator erfaßt den Nutzererfolg beim unsystematischen Stöbern im Katalog (browsing) bzw. beim unerwarteten, weil zufälligen Erfolg bei den anderen beiden Sucharten (serendipity). Unter dieser Katalognutzungsart fassen wir im Rahmen einer negativen Definition alle Aktivitäten zusammen, die weder eine Know-item-search noch eine systematische thematische Suche sind.

Beim browsing geht es um den kreativen, ggf. spielerischen Umgang mit einem Katalog, seinen Suchmöglichkeiten und seiner Oberfläche. Bewertungskomponenten können die Navigationsinstrumente des Katalogs sein, aber auch seine Fähigkeiten zu informetrischen Analysen wie Rangordnungen, Zeitreihen oder semantischen Netzen<sup>52</sup>. Ausgangspunkt für solche Suchen sind sicherlich einfaches Probeverhalten, zudem ist es denkbar, aus Suchen nach bekannten Vorlagen oder aus thematischen Recherchen in das browsing zu gelangen. Indikator für optimales browsing ist eine Nutzerbefragung zur Zufriedenheit mit den angebotenen Instrumenten des Stöberns. Denkbar ist ein Prozentwert der zufriedenen Nutzer relativ zu allen Nutzern.

Für die serendipity ist ein Meßwert definiert worden<sup>53</sup>. Hier wird der Ballast (*b*) einer Katalogrecherche in zwei Teilwerte zerlegt. *b*<sub>1</sub> sei die Menge der für die Ausgangsfrage unbrauchbaren Nachweise, die aber für eine andere Frage von Interesse sind, und *b*<sub>2</sub> sei die Menge überhaupt unbrauchbarer Nachweise. Die serendipity errechnet sich als Quotient aus *b*<sub>1</sub> und *b*. Ist dieser Quotient gleich eins, „so bedeutet das, daß sämtliche nichtrelevanten gefundenen Referenzen dennoch interessant sind. Die nichtrelevanten gefundenen Referenzen haben zumindest noch einen Nutzen für den Benutzer gehabt“<sup>54</sup>. Die serendipity erscheint uns ein beachtenswerter Indikator zu sein, sagt sie doch etwas über die Zufriedenheit eines Nutzers über eine bibliothekarische Leistung aus. Der Wert *b*<sub>1</sub> wird – genau wie *a* und *b* – im Rahmen einer Nutzerbefragung erhoben. In den dritten Indikator gehen die beiden Aspekte browsing und serendipity mit einer Gewichtung von jeweils 50 % ein.

Die drei Teilindikatoren ergeben einen Gesamtwert, indem die Summe der drei Einzelwerte durch drei geteilt wird. Dieser Wert ist unser Indikator auf die Katalogqualität.

<sup>52</sup> Vgl. Stock, Wolfgang G.: Wirtschaftsinformationen aus informetrischen Online-Recherchen. In: Nachrichten für Dokumentation 43 (1992), S. 301-315.

<sup>53</sup> Vgl. Klawitter-Pommer, Jutta H.T.; Hoffmann, Wolf D.: Übersicht über die für den Leistungsvergleich mehrerer Literatur-Datenbasen wichtigen Parameter. In: Nachrichten für Dokumentation 27 (1976), S. 103-108, hier: S. 107.

<sup>54</sup> Klawitter-Pommer/Hoffmann 1976, a.a.O., S. 107.

## 10. Verfügbarkeit

Im Vergleich zur Beurteilung der Kataloge fragt die Verfügbarkeit nach dem Vorliegen von Medieneinheiten. Hierbei ist es irrelevant, ob ein Benutzer über einen Katalog das gewünschte Buch gefunden hat oder über den Weg zum richtigen Regal oder auch aus Zufall. Die entscheidende Frage ist: Konnte der Nutzer sein Informationsproblem durch das Aushändigen einer Medieneinheit bzw. das Nachschlagen im Medium lösen? Wie bei der Katalogqualität hat auch die Verfügbarkeit drei Dimensionen:

- Verfügbarkeit von bekannten Vorlagen,
- Verfügbarkeit von Informationen zu thematischen Fragen,
- Verfügbarkeit von Beständen zum Stöbern.

Bei der Analyse des Bestands blieb offen, ob eine Bibliothek mit ihren Beständen auch die *richtigen* Medien angeschafft hat. Dieser Frage gehen wir jetzt nach. Im Gegensatz zu vielen Studien schränken wir uns nicht auf eine Dimension der Verfügbarkeit ein<sup>55</sup>, sondern betrachten alle gemeinsam. Dies entspricht dem Ansatz des Handbuches von Nancy Van House et al.<sup>56</sup>.

In der bereits „klassischen“ Untersuchung von Paul B. Kantor<sup>57</sup> werden vier Barrieren benannt, die einem Nutzer daran hindern, ein gewünschtes Buch einzusehen:

- die Barriere der Beschaffung (die Bibliothek hat das Buch überhaupt nicht beschafft),
- die Barriere der Ausleihe (das Buch ist beschafft, aber derzeit verliehen),
- die Barriere der (korrekten) Aufstellung (das Buch ist beschafft und nicht ausgeliehen, aber nicht an seinem Standort),

<sup>55</sup> Vgl. Depping, Ralf: Die availability study als Instrument bibliothekarischer Leistungsmessung. In: Bibliothek 18 (1994), S. 20-40; te Boekhorst, Peter: Methoden der Leistungsmessung in Bibliotheken. Die Durchführung einer Verfügbarkeitsstudie an der UB Münster. In: Bibliothek 16 (1992), S. 153-161. Beide Untersuchungen beschränken sich auf die Verfügbarkeit von bekannten Vorlagen; vgl. auch: Warnke, Regina: Availability studies in Öffentlichen Bibliotheken. Eine empirische Untersuchung am Beispiel der Stadtbibliothek Remscheid. Diplomarbeit FH Köln, 1997.

<sup>56</sup> Vgl. Van House/Lynch/McClure/Zweizig/Rodger 1987, a.a.O.; Baker/Lancaster 1991, a.a.O., S. 153.

<sup>57</sup> Vgl. Kantor, Paul B.: Availability analysis. In: Journal of the American Society for Information Science 27 (1976), S. 311-319; vgl. auch Kantor, Paul B.: Objective Performance Measures for Academic and Research Libraries. – Washington, D.C.: Association of Research Libraries, 1984.

- die Barriere des (ungeschulten) Nutzers (bei Freihandaufstellung findet der Nutzer das Buch nicht, obwohl es am korrekten Standort steht).

Peter te Boekhorst und Ralf Depping fügen zwei weitere katalogbezogene Barrieren hinzu<sup>58</sup>:

- die Barriere der (noch nicht erfolgten) Katalogisierung (das Buch befindet sich im Geschäftsgang),
- die Barriere des Retrievals am Katalog (der Nutzer findet einen katalogisierten Titel nicht).

Die Verfügbarkeit (availability) nach Kantor ist definiert als „the fraction of all needs for specific documents which are promptly satisfied“<sup>59</sup>. Die einzelnen Barrieren sind für die Analyse und Bewertung der Bestände einer einzelnen Bibliothek wesentlich, im Rahmen des allgemeinen Bibliotheksindex interessiert uns jedoch ausschließlich die Gesamtverfügbarkeitsrate. Im Teilindikator der „known-item-availability“ berechnen wir demnach die relative Häufigkeit der direkt erfolgreichen Ausleihwünsche an allen Ausleihwünschen.

Bei thematischen Suchen und beim browsing wird analog vorgegangen. Der Nutzer wird befragt: „Wenn Sie nach einem bestimmten Thema suchten: Fanden Sie etwas, das Sie zufriedenstellte?“ oder: „Falls Sie in die Bibliothek zum Stöbern oder auch aus einem anderen Grund gekommen sind: Fanden Sie etwas, das Sie interessierte?“. Auch hier errechnet sich die Gesamtverfügbarkeitsrate an der relativen Häufigkeit der positiven Fällen an allen Fällen (in Prozent). Der Gesamtindikator der Verfügbarkeit ist die Summe der drei Teilindikatoren, geteilt durch drei.

### 11. Ausleihen, Dokumentlieferungen und in Bibliothek genutzter Bestand

Die Verfügbarkeit fragt, ob Benutzer die nachgefragte Literatur im Bestand finden, und hat damit ihren Orientierungspunkt im Informationsbedarf des Kunden. Nun gehen wir vom Bestand aus und untersuchen, wie der vorhandene Bestand genutzt wird<sup>60</sup>. Bestände können in dreierlei Arten genutzt werden:

<sup>58</sup> Vgl. te Boekhorst 1992, S. 159; Depping 1994, S. 23.

<sup>59</sup> Kantor 1984, a.a.O., S. 3.

<sup>60</sup> Vgl. Poll 1992, a.a.O., S. 104.

- durch Ausleihe nach Hause,
- durch Dokumentlieferungen (Fernleihe) an externe Nutzer,
- durch Nutzung in den Räumen der Bibliothek.

Sehr leicht zu erhebende Kennwerte sind die Anzahl der ausgeliehenen Medieneinheiten pro Jahr sowie die Anzahl der positiv erledigten Dokumentlieferungen bzw. (gebenden) Fernleihen pro Jahr; Erhebungserfahrungen liegen im Rahmen der *Deutschen Bibliotheksstatistik* bereits vor.

Neben der Aus- und Fernleihe muß eine dritte Nutzungsart von Bibliotheksbeständen beachtet werden, die Nutzung in der Bibliothek. Ingeborg Fiebig stellt fest, „je attraktiver die Räumlichkeiten einer Bibliothek sind, je mehr sie zum allgemeinen Aufenthalt, zur Kommunikation oder zum Arbeiten einladen und geeignet sind, desto stärker wird die Benutzung in der Bibliothek ins Gewicht fallen“<sup>61</sup>. Die Erhebungsmethode ist aufwendiger als bei der Ausleihe. Fiebig empfiehlt eine stichprobenartige Erhebung in einem gewissen „normalen“ Zeitabschnitt, von dem aus auf das Jahr hochgerechnet wird. Die Benutzer werden gebeten, alle benutzten Materialien nicht zurückzustellen (table count method<sup>62</sup>). Die Anzahl der Medien ist häufig (mindestens einmal pro Stunde) zu zählen; die Medien sind anschließend zurückzuräumen<sup>63</sup>.

Die Gesamtnutzung der Medien ist die Summe von Ausleihen, Dokumentlieferungen und Nutzungsfällen in der Bibliothek. Der Gesamtumsatz einer Bibliothek ist der Quotient aus der Zahl der Gesamtnutzung und der Zahl der Medieneinheiten im Bestand. Wäre dies ein sinnvoller Indikator? Der Umsatz hat methodische Probleme, wie Nick Moore darstellt. „Die Umsatzrate gibt lediglich die durchschnittliche Zahl der Entleihungen eines Buches pro Jahr an. Dadurch erhält man eine Meßzahl dafür, wie intensiv die Bücher der Bibliothek genutzt werden“<sup>64</sup>. Unter einem gewissen Schwellenwert liegende Umsatzraten deuten darauf, daß ein Bestand nicht intensiv genutzt wird bzw. daß der Bestand in Relation zur Gesamtnutzung zu groß ist (unternutzter Bestand). Umsatzraten, die größer als der Schwellenwert sind, drücken aus, daß der Bestand stark genutzt wird bzw. daß der Bestand zu klein ist (übernutzter

<sup>61</sup> Fiebig, Ingeborg: Präsentation und Kontrolle von Bibliotheksleistungen durch Indikatoren. In: Bibliothek 16 (1992), S. 162-168, hier: S. 162.

<sup>62</sup> Vgl. Baker/Lancaster 1991, a.a.O., S. 125.

<sup>63</sup> Vgl. Fiebig 1992, a.a.O., S. 162. Man beachte auch die Variante des Erhebungsverfahrens auf S. 164, wo vom Quotienten aus Ausleihen und in der Bibliothek genutzten Medieneinheiten innerhalb der Erhebungszeit und der Gesamtzahl der Ausleihen pro Jahr auf die Gesamtzahl der in der Bibliothek pro Jahr genutzten Medien geschlossen wird.

<sup>64</sup> Moore 1992, a.a.O., S. 191.

Bestand). Sowohl Unternutzung als auch Übernutzung deuten auf mangelnde bibliothekarische Leistung hin. Unser gesuchter Indikator wäre demnach die Abweichung (nach unten wie nach oben) vom optimalen Schwellenwert des Umsatzes. Der vermeintliche Indikator hat ein Riesenproblem: Den „optimalen Schwellenwert“ für Bibliotheken schlechthin scheint es nicht zu geben. Im Bereich „guter“ öffentlicher Bibliotheken könnte der Wert für den an der Ausleihe geeichten Umsatz bei etwa 5 liegen<sup>65</sup>, bei „guten“ wissenschaftlichen Bibliotheken schätzungsweise bei 0,2 (für den Umsatzanteil der in der Bibliothek genutzten Medien gibt es keine empirischen Werte).

Zwei Lösungsmöglichkeiten bestehen. Wir können erstens unser Prinzip durchbrechen, mit *einem* Indikator für *alle* Bibliothekssparten auszukommen. Vielmehr müssen wir spartenspezifische Schwellenwerte eruieren und als Normwerte behandeln. Der Normwert für den Gesamtumsatz (Summe aus Ausleihen, Dokumentlieferungen und Nutzungsfällen in der Bibliothek in Relation zum Gesamtbestand) sei etwa für öffentliche Bibliotheken 10 und für wissenschaftliche Bibliotheken 1. Eine konkrete ÖB, die 10 erreicht, bekommt den Indikatorwert 100 zugeordnet, ebenso wie die WB, die 1 erreicht. Eine ÖB mit dem Meßwert 4 liegt auf der Indikatorkala bei 40, eine WB mit dem Meßwert 0,1 liegt bei 10 usw. Bei Übernutzung wird analog vorgegangen. Zur Festsetzung der Schwellenwerte wären wir auf künftige empirische Forschungen angewiesen.

Die zweite Lösungsalternative ignoriert etwaige spartenspezifische Unterschiede und sieht den höheren Schwellenwert als Eichwert für alle Bibliotheken vor. Es bleibt abzuwarten, ob wissenschaftliche Bibliotheken hierdurch methodisch benachteiligt werden, können sie doch ggf. niedrige Werte bei Ausleihumsatz durch höhere Werte bei Dokumentlieferungen ausgleichen. Auch hier sind empirische Forschungen – wie oben – notwendig. Da wir auf einen *allgemeinen* Bibliotheksindex abzielen, ziehen wir diese Lösung vor.

Roswitha Poll diskutiert die Zeit der Dokumentbenutzung als Wirkungsindikator für Ausleihen. Sie vertritt die Ansicht, daß zwischen der Lesedauer und der Wirkung beim Nutzer eine positive Korrelation besteht. Vorausgesetzt wird, so schreibt Poll, „daß eine längere Beschäftigung mit einem Dokument auch größeren Nutzen bedeutet“<sup>66</sup>. Hier entstehen jedoch sowohl Meß- als auch Interpretationsprobleme. Das einfachste Meßverfahren, die Zeit zwischen Ausleihe und Rückgabe zu zählen, ist nämlich völlig untauglich, kann

<sup>65</sup> So Moore 1992, a.a.O., S. 191.

<sup>66</sup> Poll 1992, a.a.O., S. 106.

doch ein ausgeliehenes Buch die ganze Zeit unbearbeitet beim Nutzer herumliegen. Poll empfiehlt, entweder durch Fragebogen die Zeit beim Nutzer zu erfragen, die er schätzungsweise mit dem Buch verbracht hat oder ausgewählten Nutzern eine Tagebuchführung abzuverlangen. Der Schluß von der Lesezeit auf die Stärke der Wirkung scheint aber auch nicht zu stimmen. Man verbringt z.B. viel Zeit mit einem Buch, weil es ausgesprochen kompliziert geschrieben ist und man erst viel zu spät merkt, daß es „nichts bringt“. Betrachten wir ein komparatives Interpretationsbeispiel! Wenn ein Leser ca. eine Stunde braucht, um einen wichtigen wissenschaftlichen Aufsatz zu lesen, sagen wir, die schon häufig zitierte Arbeit von Poll (1992), und wenn der gleiche Leser fünf Stunden benötigt, um Karl Mays „Allah il Allah“ zu schmökern, heißt dies dann, daß letzteres fünfmal so wirkungsvoll war? (Nach einem Selbstversuch muß ich feststellen, daß dies nicht zutrifft.) Aus methodischen Gründen kommt somit ein sauber zu erhebender Wirkungsindikator für Ausleihen nicht infrage, sondern nur unser oben skizzierter Leistungsindikator.

## 12. Auskunfts- und Informationsvermittlungsdienste

Bibliothekarische Auskunfts- und Informationsvermittlungsdienste beziehen sich auf alle bibliothekarischen Aktivitäten, die sich aus der direkten Anfrage eines Nutzers ergeben. Wir wollen nach Orientierungsfragen („Wo stehen die Fotokopierer?“) und echten Auskunftswünschen unterscheiden und erstere aus der weiteren Betrachtung ausschließen. Diese Auskünfte verlangen „den Gebrauch oder das Wissen von Quellen durch Personal“<sup>67</sup>. Welche Quellen herangezogen werden, ob also der Auskunftsbestand an Printmedien, weitere Bestände vor Ort, CD-ROMs, kommerzielle Online-Datenbanken oder Informationen aus dem Internet benutzt werden, ist irrelevant. Die Kriterien der Auskunftsqualität sind Richtigkeit und Vollständigkeit der Antwort<sup>68</sup> auf eine (mündlich, telefonisch, schriftlich) gestellte Nutzerfrage in einer kurzen Zeitspanne.

Danny P. Wallace hat einen Qualitätsindex für Auskunftsdienste entwickelt<sup>69</sup>. Er geht von einer zehn Punkte umfassenden Skala aus und subtra-

<sup>67</sup> Werger, *Elsbeth*: Testuntersuchungen zur Auskunftserteilung an Öffentlichen Bibliotheken. In: Bibliothek 5 (1981), S. 50-65, hier: S. 51.

<sup>68</sup> Vgl. Baker/Lancaster 1991, a.a.O., S. 239 ff.

<sup>69</sup> Vgl. Wallace, *Danny P.*: An index of quality of Illinois Public Library Service. In: Illinois Library Statistical Report 14 (1984), S. 61-84; vgl. auch Baker/Lancaster 1991, a.a.O., S. 241 f.



hiert Werte für fehlerhafte Leistungen. Eine Auswahl aus der Liste soll den Ansatz verdeutlichen:

Maximum der Punkte:	10
korrekte und vollständige Antwort innerhalb von 48 Stunden	-0
unvollständige Antwort	-2
teilweise korrekte Antwort (etwa: veraltet)	-5
inkorrekte Antwort	-10
keine Antwort (auf Faktenfrage), aber Literaturnachweis	-6
Anfrager zur Quelle geschickt; Antwort dort enthalten	-2
für jede 24 Stunden später	-0,5

Bei einfachen Faktenfragen dürfte es möglich sein, Vollständigkeit und Richtigkeit zu überprüfen. Bei umfassenden Literaturrecherchen wird dies ähnlich schwierig wie die Schätzung der nicht gefundenen relevanten Treffer bei der Berechnung der Katalogqualität.

Elsbeth Werger hat bei ihrer Qualitätsbestimmung der Auskunftserteilung eine versteckte Testbefragung durchgeführt<sup>70</sup>. Jeweils die gleichen Fragen wurden durch fingierte Benutzer an Bibliotheken gerichtet. Die Antworten auf die (einfachen) Fragen waren vorher recherchiert; ausgewertet wurden Vollständigkeit und Richtigkeit der einzelnen Antworten. Werger diskutiert (und verwirft) Bedenken, daß dieses Vorgehen ethisch bedenklich sei und zudem die Kooperationsbereitschaft des Bibliothekspersonals negativ beeinflussen könnte.

Zielführend für unseren allgemeinen Bibliotheksindex erscheint mir eine Kombination aus quantitativen und qualitativen Angaben. Ein Grundwert ist die Anzahl der in einem Jahr durchgeführten echten Auskunfts- und Informationsdiensten. Dieser Wert ist nicht unproblematisch, ist doch eine Anfrage mit einem Bearbeitungszeitraum von zwei Stunden in kommerziellen Online-Diensten intuitiv „wichtiger“ als eine kurze Auskunft in zwei Minuten. Aber trotz zweier Online-Stunden kann die Antwort einen Nutzer mehr frustrieren als unsere (vielleicht sogar erschöpfende) schnelle Auskunft. Diese Anzahl wird in Relation zur definierten Benutzerpopulation gesetzt, wobei ein Maximalwert von 100 nicht überschritten wird. Unseren quantitativen Optimalwert erreicht eine Bibliothek dann, wenn jeder potentielle Benutzer genau eine Auskunft im Jahr nachfragt.

<sup>70</sup> Vgl. Werger 1981, a.a.O., S. 53 ff.

Im Sinne des Qualitätsindex von Wallace wird die relative Anzahl der Auskunftsfälle durch deren Qualität gewichtet. Die Feststellung über Vollständigkeit und Richtigkeit wird dem Nutzer überlassen, indem seine Einschätzung durch (stichprobenhaft eingesetzte) Interviews oder Fragebogen erhoben wird. Die Untersuchung ist damit verdeckt, wie dies Werger vorsieht, hat aber keine ethischen Probleme, da wir mit echten und nicht fingierten Kunden arbeiten. Exakt abfragbar ist der Zeitraum zwischen Frage und Antwort, alle anderen Wallace-Kriterien sind mehr oder weniger subjektiv, sind Schätz- und Zufriedenheitswerte der Nutzer.

Der Indikator der Qualität der Auskunfts- und Informationsdienste ist – so wollen wir die Überlegungen zusammenfassen – das Produkt aus der relativen Nutzungshäufigkeit (Werteintervall zwischen 0 und 100) und der durchschnittlichen Qualität dieser Auskünfte (Werteintervall zwischen 0 und 10), geteilt durch 10.

### 13. Komponenten des allgemeinen Bibliotheksindex

Zusammenfassend wollen wir die Komponenten des allgemeinen Bibliotheksindex tabellarisch aufzählen<sup>71</sup>. Alle Werteintervalle der Indikatoren liegen jeweils zwischen 0 und 100. Es kann sich durchaus als sinnvoll erweisen, weitere Komponenten einzuführen. Denkbar ist beispielsweise ein Indikator auf Quantität und Qualität von Veranstaltungen in der Bibliothek bzw. – allgemeiner – von bibliothekarischer Kulturarbeit.

L.B] Bestandsorientierte Leistungsindikatoren

L.B.1: Bestand und Bestandserweiterung

L.B.2: Geschwindigkeit des Geschäftsgangs

L.B.3: Dokumentenlieferdienste

L.N] Nutzerorientierte Leistungsindikatoren

L.N.1: Katalog

L.N.2: Verfügbarkeit

<sup>71</sup> Es kann sich als nützlich erweisen, einzelne Indikatoren unterschiedlich zu gewichten. Nahe läge, die beiden Wirkungsindikatoren stärker zu gewichten als die sieben Leistungsindikatoren, um zwischen beiden Indikatorarten ein Gleichgewicht zu schaffen. Alternativ wäre es möglich, mit dem Produkt der Summe der Werte der Leistungsindikatoren und der Summe der Werte der Wirkungsindikatoren weiterzurechnen.

L.N.3: Gesamtumsatz (Ausleihen, Dokumentlieferungen und in Bibliothek genutzter Bestand)

L.N.4: Auskunft- und Informationsvermittlungsdienste

W] Wirkungsindikatoren

W.B] Bestandsorientierter Wirkungsindikator: Sicherung des medienbezogenen nationalen kulturellen Erbe (wird direkt national erhoben)

W.N] Nutzerorientierter Wirkungsindikator: Marktdurchdringung und Nutzerzufriedenheit

Bei gewissen Indikatoren wird mit Schwellenwerten gearbeitet, an denen die konkrete Leistung oder Wirkung einer Bibliothek gemessen wird, so u.a. beim Bestand oder beim Gesamtumsatz. Solche Schwellenwerte sind theoretisch nötig, es gibt sie aber noch nicht. Wir müssen hier auf künftige empirische informationswissenschaftliche Forschungsarbeiten verweisen. (Am Rande: Es gibt erstaunlich wenige empirische Resultate über bibliothekarische Leistungen und Wirkungen, insbesondere in Deutschland.)

Aus den erhobenen Werten der teilnehmenden Bibliotheken errechnen sich die Durchschnittswerte der einzelnen Komponenten (in der Tabelle reihenweise sortiert). Für jede Bibliothek errechnet sich ihr spezieller Indexwert (Wertebereich zwischen 0 und 800) als Summe der acht Werte. Der aggregierte Bibliotheksindex ergibt sich als Summe der arithmetischen Mittel der einzelnen Komponenten (oder aus der Summe der einzelnen Bibliothekswerte), geteilt durch die Anzahl der Bibliotheken. Dieser aggregierte Index (Wertebereich wiederum zwischen 0 und 800) dient als Vergleichszahl bei Betriebsvergleichen von Bibliotheken untereinander. Der allgemeine Bibliotheksindex (Wertebereich zwischen 0 und 900) ist die Summe aus dem aggregierten Bibliotheksindex und dem ausschließlich auf nationaler Ebene erhobenen bestandsorientierten Wirkungsindikator W.B.

Vom Durchschnittswert des aggregierten Bibliotheksindex signifikante Abweichungen von einzelnen Bibliotheken oder von abgrenzbaren Clustern von Bibliotheken deuten auf Besonderheiten dieser Bibliotheken hin. Es ist sicherlich spannend zu sehen, ob überhaupt und, falls ja, welche Cluster sich ergeben. Spiegeln sich darin die Unterschiede öffentlicher und wissenschaftlicher Bibliotheken wider? Oder eher regionale Unterschiede? Oder die unterschiedliche Rechtsform?

Der Wert für den ersten errechneten Jahrgang, der nunmehr als Basisjahr

	Bibl <sub>1</sub>	Bibl <sub>2</sub>	...	Bibl <sub>n</sub>	Gesamtindex
L.B.1					arithm. Mittel
L.B.2					arithm. Mittel
L.B.3					arithm. Mittel
L.N.1					arithm. Mittel
L.N.2					arithm. Mittel
L.N.3					arithm. Mittel
L.N.4					arithm. Mittel
W.N.					arithm. Mittel
Index der Bibliothek	Summe	Summe	Summe	Summe	von oben: Summe von links: arithm. Mittel geteilt durch n
				W.B.	nationaler Wert
					nationaler Bibliotheksindex

fungiert, wird für den aggregierten Index und für den allgemeinen Bibliotheksindex auf 100 normiert. Alle weiteren Jahreswerte werden auf das Basisjahr bezogen. Die sich ergebende Zeitreihe könnte demnach so aussehen: 1. Jahr (Basis): 100, 2. Jahr: 103, 3. Jahr: 110 usw. (oder auch: 100, 95, 83). Liegt eine genügend lange Zeitreihe vor und verfügen wir über entsprechende ökonomische Modelle, sind innerhalb gewisser Szenario-Annahmen (etwa: Personalabbau von 10 % oder: Finanzvolumen +5 % pro Jahr) sogar Prognosen über die zu erwartenden Leistungs- und Wirkungsänderungen möglich. Solche Prognosen beziehen sich auf konkrete Bibliotheken, die (ggf. in Erscheinung tretenden) Bibliothekscluster sowie auf das nationale Bibliothekswesen als Ganzes. Erst hier, wo wir die Konsequenzen von Eingriffen in Bibliotheken berechenbar modellieren können, wird Bibliothekspolitik (egal, ob als Politik einer einzelnen Bibliothek oder als nationale Bibliothekspolitik) wissenschaftlich fundiert auftreten können und damit an Selbstbewusstsein gewinnen.