

Konrad Umlauf:
Leistungsmessung und Leistungsindikatoren
für Bibliotheken im Kontext der Ziele
von Nonprofit-Organisationen



1 Kontext

- Effektivitätsmessung in Nonprofit-Organisationen
- Anforderungen an Leistungsindikatoren

2 Ausgewählte Leistungsindikatoren

3 Gesamtbewertung

4 Kommentar zu einigen Leistungsindikatoren

5 Zusammenfassung und Ausblick

1.1 Kontext



Leistungsmessung in Nonprofit-Organisationen:

- Wirtschaftlichkeit ja, aber nicht Rentabilität.

Problem:

Input = monetär,

Output = nicht-monetär, da kein Gewinn

1.2 Kontext



Vier Ansätze:

1. Zielerreichung, z.B. Anteil der Dokumentlieferungen binnen 72 Stunden
2. Ressourcen, z.B. 2 Medieneinheiten pro Einwohner
3. Interne Prozesse, z.B. Ausleihen pro Mitarbeiter
4. Stakeholder, d.h. Maßstäbe sind die Anforderungen der Berechtigten
 - Unterhaltsträger, übergeordnete Organisation
 - Nutzer
 - Mitarbeiter
 - ...

1.3 Kontext

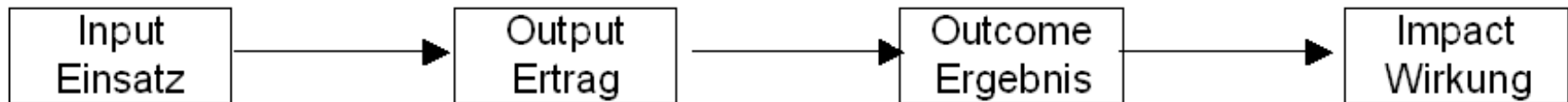


- Daher multidimensionale Ansätze
- Anforderungen:
 1. Ziele der Bibliothek abbilden
 2. Ressourcen erfassen
 3. Ressourcen auf Dienstleistungen beziehen
 4. In einem politischen Kontext stehen (Beitrag der Bibliothek zu den Zielen des Unterhaltsträgers)
 5. Größen verwenden, die ebenso für andere Aktivitäten des Unterhaltsträgers verwendet werden
 6. Bedeutsamkeit der Bibliothek für den Unterhaltsträger ausdrücken

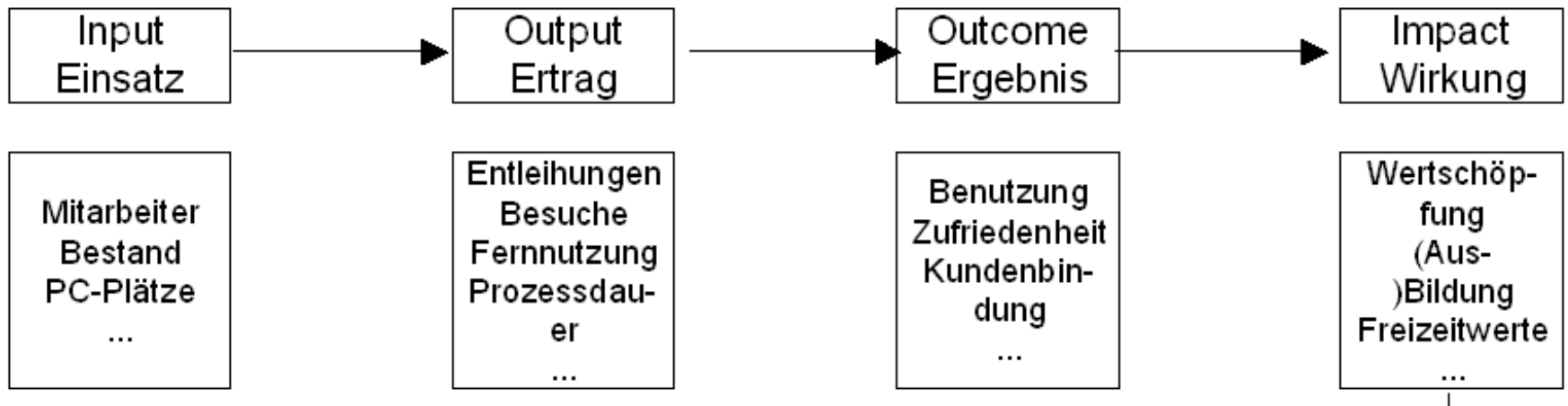
1.4 Kontext

- Was ist Leistung?

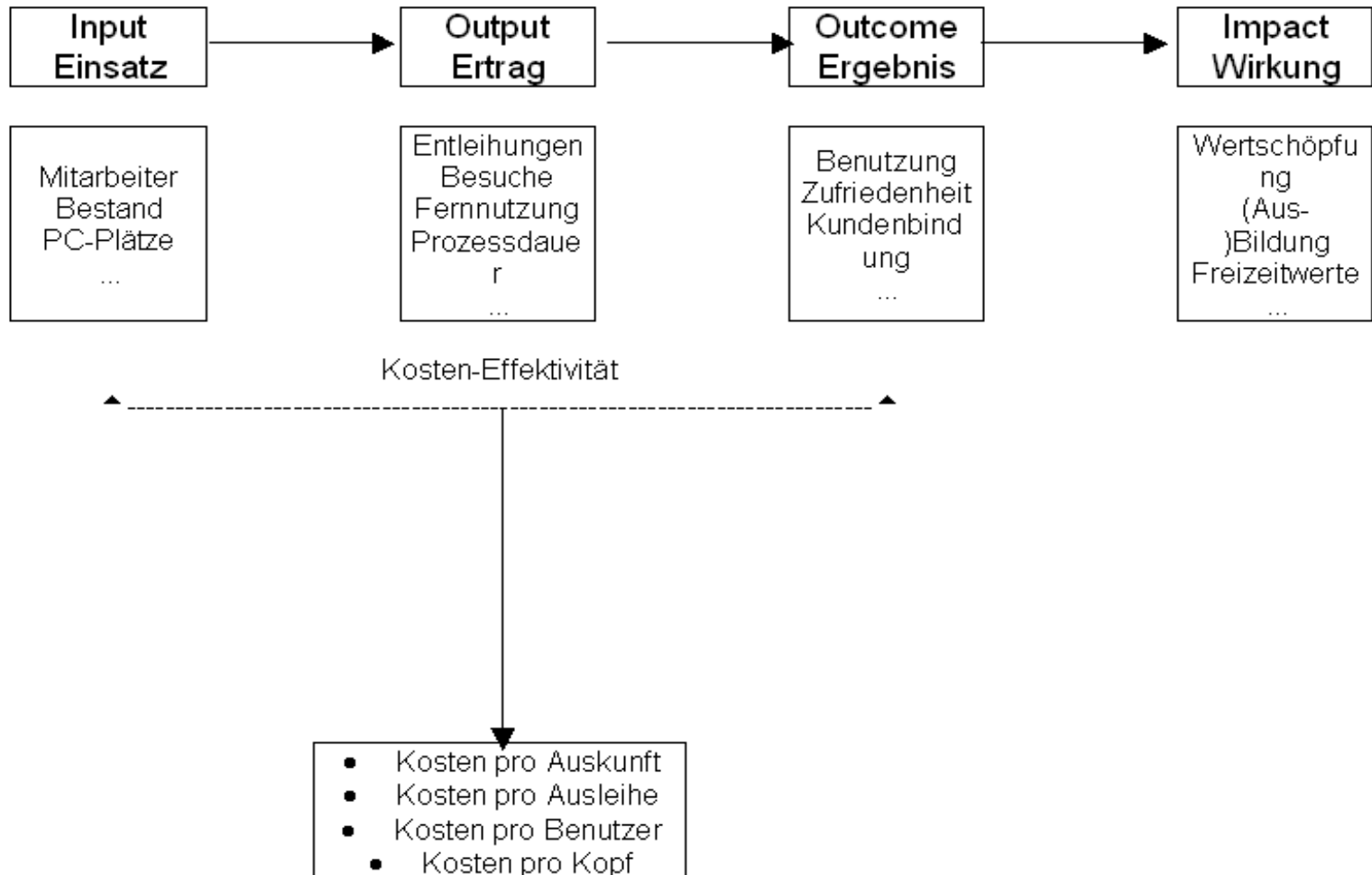
(Office of Arts and Libraries, Keys to success. 1992)



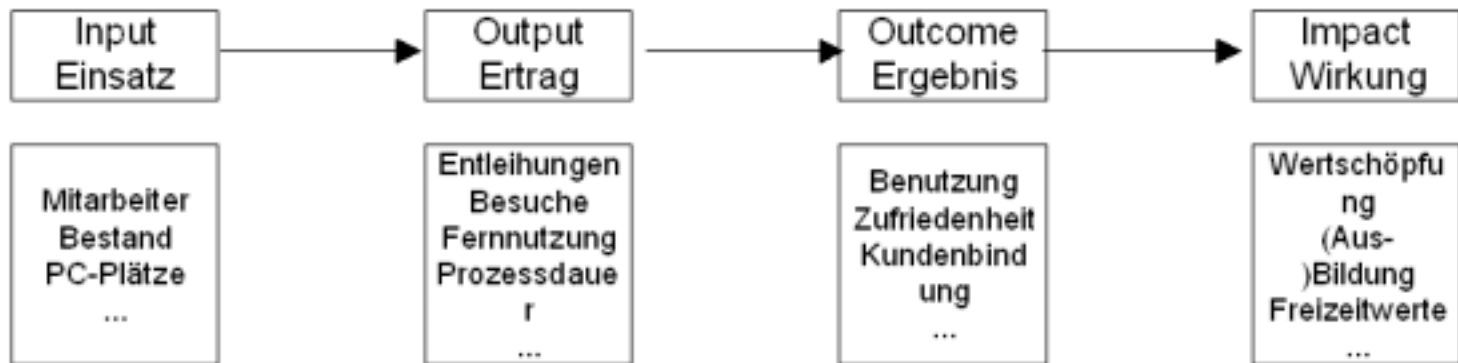
1.5 Kontext



1.6 Kontext



1.7 Kontext

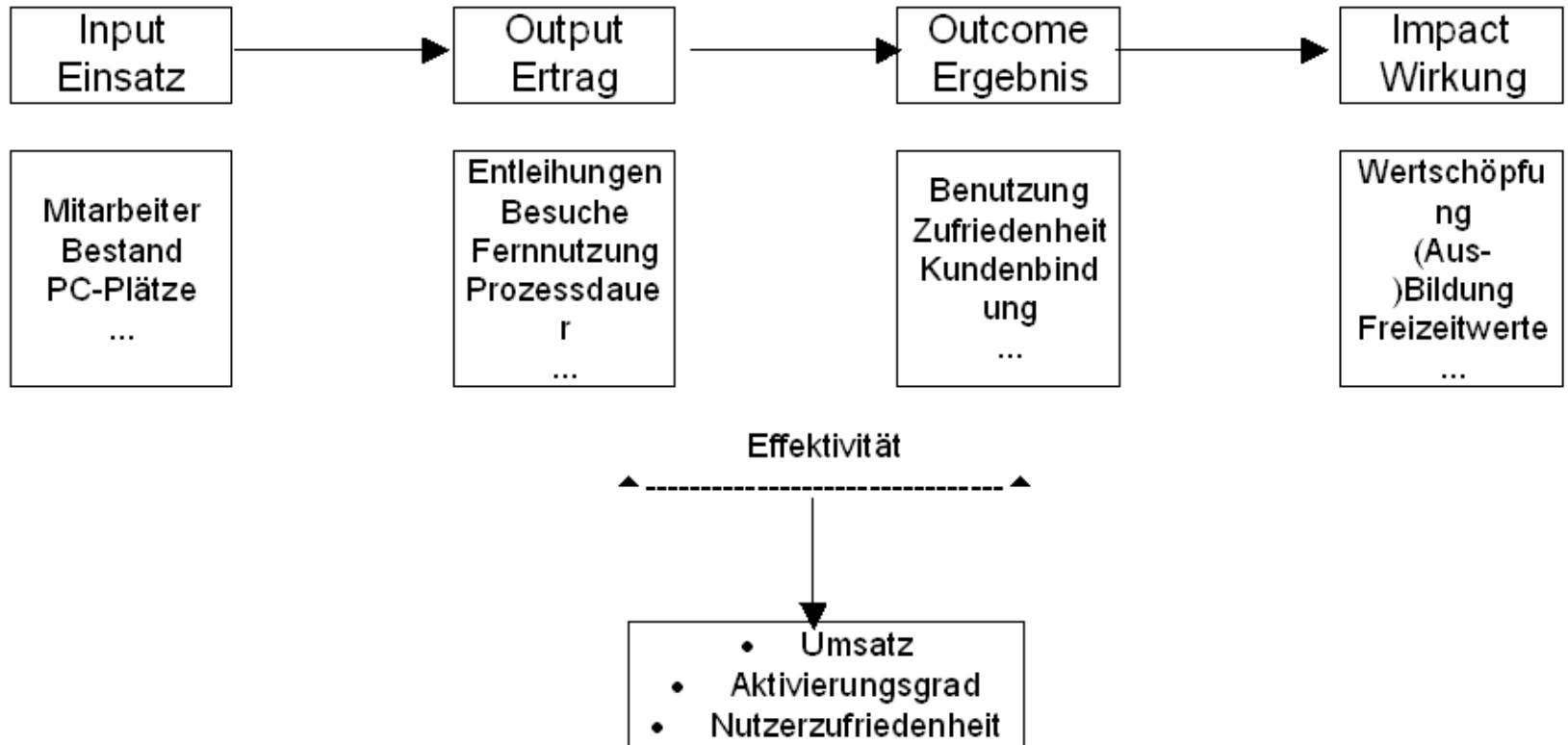


Operative Leistung - Effizienz

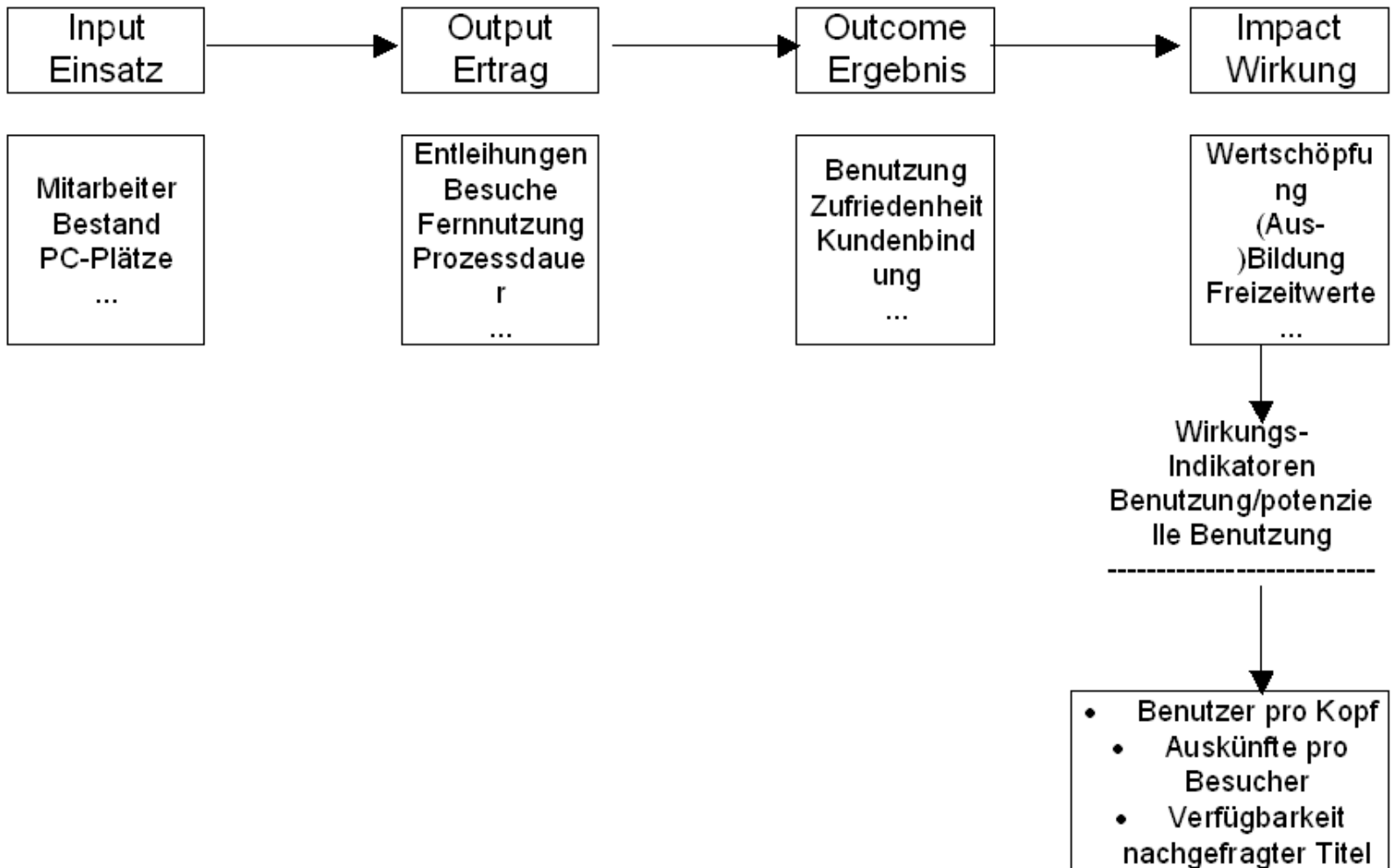


- Titelaufnahmen pro Stunde
- Kosten pro Auskunft
- Kosten pro Katalogisat je nach Qualität
- Kosten pro Auskunft je nach Qualität

1.8 Kontext



1.9 Kontext



1.10 Kontext



Ambivalenter Charakter vieler Leistungsindikatoren:

- Messbare Sachverhalte sollen eine nicht unmittelbar messbare Größe (z.B. Effektivität einer Dienstleistung messen)

1.11 Kontext



- Weiter gehender Begriff von Wirkung im Rahmen von Social-Audit-Ansätzen (McClure, Usherwood u.a.):
 1. Personal development
 2. Social cohesion
 3. Community empowerment
 4. Business information
 5. Job-seeking and training information
 6. Economic vitality
 7. U.a.

2.1 Ausgewählte Leistungsindikatoren



Quellen im Vergleich 1:

- **CEC:** Library Performance Indicators and Library Management Tools (1995). Ward, Suzanne; Sumsion, John; Fuegi, David; Bloor, Ian. Luxembourg: European Commission DG-XIII-E3.
- **ISO:** International Standards Organisation ISO 11620 Information and Documentation - Library Performance Indicators Draft ISO/FDIS 11620: 1998. - ISO 11620:1998 (2000). Leistungsindikatoren für Bibliotheken. DIN Deutsches Institut für Normung. Berlin: Beuth.

2.1 Ausgewählte Leistungsindikatoren

Quellen im Vergleich 2:

- **UNESCO:** Moore (1989), Nick: Measuring the Performance of Public Libraries: a Draft Manual. Paris: UNESCO. - Moore (1992), Nick: Leistungsmessung in Öffentlichen Bibliotheken. In: Bibliothek Forschung und Praxis 16, Nr. 2, S. 169-196.
- **ALA PL:** Output Measures for Public Libraries (1987). Nancy A. Van House, Mary Jo Lynch a.o. 2ed ed. Chicago: Am. Lib. Ass.
- **BIX Bibliotheksindex der Bertelsmann Stiftung:** www.bix-bibliotheksindex.de. Die Tabellen beziehen sich auf die Fassung 2002.

2.1 Ausgewählte Leistungsindikatoren

Quellen im Vergleich 3:

- **ALA AL:** Van House (1990), Nancy A.; Weil, Beth T.; McClure, Charles R.: Measuring Academic Library Performance. Chicago: Am. Lib. Ass.
- **HEFCE:** The Effective Academic Library (1995). A consultative Report to the HEFCE, SHEFC, HEFCW and DENI by the Joint Funding Council's Ad Hoc Group on Performance Indicators for Libraries. London: Higher Education Funding Council for England.
- **IFLA:** Poll (1998), Roswitha; Boekhorst, Peter te: Measuring Quality: International Guidelines for Performance Measurement in Academic Libraries. München: Saur (IFLA Publications 76). - Poll (1998), Roswitha; Boekhorst, Peter te: Leistungsmessung in wissenschaftlichen Bibliotheken. IFLA Section of University Libraries & other General Research Libraries. München: Saur.
- **BLSC:** Ceynowa (2002), Klaus; Coners, André: Balanced Scorecard für Wissenschaftliche Bibliotheken. Frankfurt a.M.: Klostermann (ZfBB Sonderh. 82).

2.3 Ausgewählte Leistungsindikatoren

Beispiel 2

Dienstleistungen in Relation zu Zeit	CEC	ISO	UNESCO	ALA PL	BIX	ALA AL	HEFCE	IFLA	BLSC
4 Speed - of acquiring documents (day ordered or published)	F94	3.1.1						77	
5 - of processing documents	F94	3.2.1						81	140
6 - in retrieving from closed access	F95	2.3.1						90	
7 - of retrieving items from open stacks		2.3.2						90	
8 - of catalogue searches								90	
9 Percentage of request. mat. delivered in a time period			45	62		71			

3.1 Gesamtbewertung



- Uneinheitlichkeit
- 12 (ALA PL) bis über 100 Leistungsindikatoren (CEC)
- Insgesamt knapp 200 Indikatoren
- 11 Indikatoren in mindestens 4 Quellen
- 3 Indikatoren in 6 Quellen
- Kein Indikator in allen 9 Quellen

3.2 Gesamtbewertung



3 Indikatoren in 6 Quellen:

- Ausleihen pro Kopf (UNESCO, ALA PL, ISO, CEC, ALA AL, BIX)
- Nutzerzufriedenheit mit der Bibliothek insgesamt (UNESCO, ISO, IFLA, ALA AL, HEFCE, BLSC), obwohl daraus keine operativen Impulse kommen können
- Besuche pro Kopf (UNESCO, ALA PL, ISO, CEC, BLSC, BIX). Aber was sagen Besuche aus:
 - Schwach ausgebaute Fernnutzungsdienste
 - Abholung von Fernleihbestellungen = Mängel im Bestandsaufbau

3.3 Gesamtbewertung



Zwei Drittel der Leistungsindikatoren sind exklusiv, z.B.

- Anteil nachgefragter Titel, die sich im Bestand befinden (ISO).
- Besuche pro Öffnungsstunde (BIX).
- Durchschnittliche Anzahl offener Vorbestellungen (CEC).
- Anteil der Leihverkehrsfälle an den Ausleihen insgesamt (CEC).
- Mitarbeiterstunden pro Öffnungsstunde (BIX).
- Anteil der innerhalb eines Jahres nicht genutzten Dokumente (IFLA).

4.1 Kommentar zu einigen Indikatoren



Motivation des Personals

- BIX: Anteil der verfügbaren Arbeitszeit an der Arbeitszeit insgesamt
- BLSC: Anzahl der Kurzzeiterkrankungen (bis zu 3 Tagen)

4.2 Kommentar zu einigen Indikatoren

Bestandsnutzung

IFLA

- $\text{Bestandsnutzung} = (\text{Ausleihen} + \text{Präsenznutzung}) : \text{Bestand}$
- Problematisch wegen abweichender Nutzungsdauern

UNESCO, ALA PL, BIX

- $\text{Umsatz} = \text{Ausleihen} : \text{Gesamtbestand}$

ISO, CEC

- $\text{Umsatz} = \text{Ausleihen} : \text{Ausleihbestand}$

4.3 Kommentar zu einigen Indikatoren

Zukunftsfähigkeit 1

BLSC

- Anteil der Bibliothek am Gesamtetat der Univ.
 - Erfolg im Verteilungskampf oder mangelnde Effizienz?
- Anteil der Ausgaben aus Dritt- und Sondermitteln an an Bibliotheksausgaben
 - Sondermittel für andernorts bereits etablierter Technologien?
- Fortbildung pro Mitarbeiter, Kurzzeiterkrankungen

Vergleichsring Öffentlicher Bibliotheken in SWH

- Medienlöschungen
- Erneuerungsquote
- Aktivierungsgrad
- Nutzer nach Altersgruppen

4.4 Kommentar zu einigen Indikatoren

Zukunftsfähigkeit 2

- Wachstumsraten bei netzbasierten Dienstleistungen im Vergleich zu Wachstumsraten bei den Dienstleistungen insgesamt
- Anteil der Neuerwerbungen am wissenschaftlichen Publikationsaufkommen
- Anteil aktiver Fernleihen an den Ausleihen
- Umfang und Qualität der Kommunikationsbeziehungen zum Unterhaltsträger und zur primären Nutzergruppe
 - Zahl der Nutzer von Werbe- und Informationsmaterialien (Website, Alert-Dienste, Jahresberichte ...)
 - Inhaltsanalyse von schriftlichen Äußerungen über die Bibliothek
 - Expertenurteil über die Usability der Website,
 - Vergleich der Pressemitteilungen mit den erschienen Artikeln, Imagemessungen

4.5 Kommentar zu einigen Indikatoren

Zukunftsfähigkeit 3

LibQUAL+™ = Instrument zur Messung der Nutzerzufriedenheit

- Association of Research Libraries ARL
- Fragen richten sich auf die Differenz zwischen der gewünschten und der wahrgenommenen Dienstleistungsqualität
- Beispiele für Indikatoren:
 - Geschwindigkeit der Dokumentlieferung
 - Öffnungszeiten
 - Befriedigung interdisziplinärer Nachfragen
 - Zufriedenheit mit den Beständen
 - Bequemer Zugang zu den Beständen
 - Mitarbeiter, die Zeit und Qualifikation für Auskünfte haben

5.1 Zusammenfassung und Ausblick



- Gleiche oder ähnliche Benennungen für sachlich verschiedene Indikatoren
- Erhebungsmethoden gleich definierter Indikatoren sind nicht einheitlich
- Zuordnung von Zielen und zu ihrer Messung eingesetzten Indikatoren ist uneinheitlich
- Dienstleistungsqualität und Nutzerzufriedenheiten sind bisher wenig berücksichtigt

5.2 Zusammenfassung und Ausblick

- Die hinter einem Set von Leistungsindikatoren stehenden
 - Zielsysteme
 - Erhebungsmethoden
 - Zuordnung von Zielen und Indikatorenmüssen hinterfragt werden.
- Teilnahme an Vergleichsringen, in denen darüber diskutiert wird.