

Archive auf dem Markt?

Vermarktung und Verwaltung archivischer Dienstleistungen

Vorträge im Rahmen des 63. Südwestdeutschen
Archivtags am 17. Mai 2003 in Ludwigshafen am Rhein

Verlag W. Kohlhammer Stuttgart 2004

Petra Klug

BIX für wissenschaftliche Bibliotheken

Welche Stärken und Schwächen haben Bibliotheken? An welcher Stelle stehen einzelne Bibliotheken im nationalen Vergleich? Mit diesen Fragen befasst sich der Bibliotheksindex, kurz BIX genannt, seit nunmehr drei Jahren. In dem von der Bertelsmann Stiftung und dem Deutschen Bibliotheksverband (DBV) ins Leben gerufenen Kooperationsprojekt haben Bibliotheken jährlich die Möglichkeit, ihre Leistungen mit anderen zu messen. Mehr als 200 Bibliotheken – von Bremen bis Rosenheim – haben sich 2003 beteiligt und in den Merkmalen Ausstattung, Wirtschaftlichkeit sowie Kunden- und Mitarbeiterorientierung verglichen. Was bisher nur öffentlichen Bibliotheken vorbehalten war, steht ab 2004 nun auch wissenschaftlichen Bibliotheken zur Verfügung.

Projektstart

Im Oktober 1999 startete das Projekt BIX – der Bibliotheksindex, ein Benchmarking-Projekt zur Leistungsmessung in öffentlichen Bibliotheken. Über 200 Bibliotheken unterschiedlicher Größe haben sich 2003 für eine Teilnahme an diesem Kooperationsprojekt von Deutschem Bibliotheksverband (DBV) und Bertelsmann Stiftung entschieden. Nach drei Jahren erfolgreicher Laufzeit ist das Projekt im Juni 2002 in eine neue Phase eingetreten: Der BIX, ursprünglich als langfristiger, bundesweiter Jahresvergleich für öffentliche Bibliotheken konzipiert,

wird auf wissenschaftliche Bibliotheken ausgedehnt.

Ziel des Bibliotheksindex BIX ist es nun, sowohl die Leistungsfähigkeit öffentlicher als auch wissenschaftlicher Bibliotheken in aussagekräftiger Form zu beschreiben und durch Leistungstransparenz zur Verbesserung der Kommunikation zwischen Bibliotheken, ihren Trägern und Entscheidern beizutragen.

Projektmethodik

Einige zentrale Indikatoren bilden in komprimierter Form einen Index zur Leistungsdarstellung. Durch diese überschaubaren zentralen Daten können Aussagen sowohl zur Leistungsfähigkeit einzelner Bibliotheken als auch im Zeitvergleich zur Situation des bundesdeutschen Bibliothekswesens getroffen werden. Der BIX bietet den teilnehmenden Bibliotheken eine breite Vergleichsbasis. Durch eine im Sinne des Benchmarking praktizierte Orientierung an den Besten besteht die Möglichkeit, Diskussions- und Entscheidungsprozesse in Gang zu setzen, um somit die Kommunikation zwischen Bibliotheken und Trägern durch transparente Leistungsdarstellung zu verbessern.

Am Jahresvergleich der öffentlichen Bibliotheken können alle Bibliotheken in Deutschland unabhängig von ihrer Größe teilnehmen. Der Vergleich für wissenschaftliche Bibliotheken ist schwerpunkt-

mäßig auf Fachhochschul- und Universitätsbibliotheken ausgerichtet. Während sich die öffentlichen Bibliotheken zur Wahrung der Vergleichbarkeit in Größenkategorien nach Einwohnerzahlen gruppieren, werden die wissenschaftlichen Bibliotheken nach ein- und zweischichtigen Universitäts- und Fachhochschulbibliotheken unterschieden.

Je mehr Bibliotheken sich an diesem bundesweiten Projekt beteiligen, desto breiter fallen die Vergleichsmöglichkeiten aus und umso repräsentativer werden mittelfristig die Ergebnisse für das bundesdeutsche Bibliothekswesen insgesamt sein.

Projektorganisation

Das Projekt wird durch verschiedene Gremien beratend begleitet. Derzeit sind zwei Steuerungsgruppen (wissenschaftliche und öffentliche Bibliotheken) zuständig für die strategische Ausrichtung des Projekts. Darüber hinaus hat eine Expertengruppe den Index für wissenschaftliche Bibliotheken konzipiert. Das Gesamtprojekt wird voraussichtlich im Juni 2005 beendet werden. Mittelfristig ist die Bildung einer gemeinsamen Steuerungsgruppe für das Gesamtprojekt BIX angedacht – unabhängig von den jeweiligen Sparten. Weitere Informationen zu den Mitgliedern der Gremien sind auf der Projekthomepage zu finden.

Weiterentwicklung

Bibliotheken agieren in einem gesellschaftlichen und politischen Umfeld, das

von raschem technischen Wandel, gestiegenen Kundenbedürfnissen und finanziellen Herausforderungen gekennzeichnet ist. Unter diesen Rahmenbedingungen sind transparente Steuerungsinstrumente erforderlich, welche die Messung und Bewertung von Bibliotheksleistungen ermöglichen und den konstruktiven strategischen Dialog von Entscheidern in Bibliothek, Verwaltung und Politik fördern. Während in den Hochschulen die Diskussion um Profilbildung und die Einführung von Globalhaushalten neue Instrumente zur Vermarktung von Bibliotheksangeboten erfordern, steht bei öffentlichen Bibliotheken die Rechenschaftslegung aufgrund der schwierigen Finanzsituation vieler Kommunen im Vordergrund.

Bereits seit Beginn der 90er Jahre wurden im Hinblick auf eine vergleichbare Zielsetzung bereits Projekte der Bertelsmann Stiftung zum Betriebsvergleich an öffentlichen Bibliotheken entwickelt. Auf diesen Praxis-Erfahrungen aufbauend wurde ab 1999 gemeinsam mit dem Deutschen Bibliotheksverband (DBV) das Projekt *BIX – der Bibliotheksindex* gestartet. Dieses Benchmarking-Instrument dient den öffentlichen Bibliotheken sowohl als Grundlage für Diskussionen nach außen – mit Verantwortlichen in Verwaltung und Kommunalpolitik sowie der allgemeinen Öffentlichkeit – als auch als Hilfe zur internen Zielfindung.

Die Presseresonanz und Rückmeldungen aus den beteiligten Bibliotheken und Kommunen zeigen, dass sich der BIX nach dreijähriger Laufzeit erfolgreich etablieren konnte. Konstruktive Diskussionen über Ziele, Dienstleistungsange-

bote und Ressourcen konnten angestoßen werden, die vielfach zu konkreten Verbesserungen der Bibliotheksbudgets und -leistungen geführt haben. Im zweiten Schritt wurde daher überprüft, inwieweit die Methodik des BIX auch für Universitäts- und Fachhochschulbibliotheken interessant sein könnte und eine Weiterentwicklung des Projekts in diese Richtung beschlossen.

Bereits im Herbst 2001 wurden, gemeinsam mit dem Centrum für Hochschulentwicklung (CHE), erste Gespräche mit Interessenten aus wissenschaftlichen Bibliotheken geführt. Grundsätzlich wurde die Idee eines bundesweiten Leistungsvergleichs nach dem Vorbild des BIX begrüßt. Konkretisiert wurden diese Gespräche dann im Rahmen eines Expertengesprächs im Frühjahr 2002, an dem Vertreterinnen und Vertreter aus Universitäts- und Fachhochschulbibliotheken, Ministerien, dem CHE und der Bertelsmann Stiftung beteiligt waren.

Im Sommer 2002 wurde das Projekt *BIX – Weiterführung* mit dem Ziel genehmigt, den Bibliotheksindex für öffentliche Bibliotheken als Benchmarking-Plattform für alle Bibliotheken in Deutschland auszubauen. Die Kooperation mit dem Deutschen Bibliotheksverband (DBV) wird für drei weitere Jahre fortgeführt. Die Projektleitung liegt bei der Bertelsmann Stiftung; Vertreter des DBV sind in den verschiedenen Steuerungs- und Arbeitsgremien vertreten. Wie bereits in der ersten Projektphase wird die Datenauswertung und -berechnung durch infas (Institut für angewandte Sozialforschung GmbH) begleitet.

BIX-Indikatoren für öffentliche Bibliotheken

Für die Entwicklung des Index für öffentliche Bibliotheken wurden die aus dem Projekt *Betriebsvergleich an öffentlichen Bibliotheken* gewonnenen Datensammlungen von infas im Rahmen einer Sekundäranalyse geprüft. Dabei wurde eine überschaubare Anzahl von Indikatoren herausgefiltert, die mit unterschiedlicher Gewichtung in die Indexberechnung eingehen. Den vier Zieldimensionen Auftragserfüllung, Kundenorientierung, Wirtschaftlichkeit und Mitarbeiterorientierung sind jeweils drei bis sechs Indikatoren zugeordnet:

Zieldimension *Auftragserfüllung*: Wie gut ist die Bibliothek ausgestattet?

- Medien je Einwohner,
- Publikumsfläche in Quadratmeter je 1000 Einwohner,
- Mitarbeiter je 1000 Einwohner,
- Erneuerungsquote,
- Computerangebot in Stunden je Einwohner,
- Internet-Services.

Zieldimension *Kundenorientierung*: In welchem Verhältnis stehen Angebot und Nachfrage?

- Besuche je Einwohner,
- Entleihungen je Einwohner,
- Umschlag,
- Wochenöffnungszeiten/ Durchschnitt je Einrichtung.

Zieldimension *Wirtschaftlichkeit*: Wie verhalten sich Ausgaben und Leistungen zueinander?

- Medienetat je Entleiher in Euro,
- Mitarbeiterstunden je Öffnungsstunde,

- Besuche je Öffnungsstunde,
- Ausgaben je Besuch in Euro.

Zieldimension *Mitarbeiterorientierung*:
Wie entwickelt sich das Bibliotheks-Team?

- Verfügbarkeitsquote (Personal),
- Fortbildungsquote,
- Fluktuationsquote.

BIX-Indikatoren für wissenschaftliche Bibliotheken

Ähnlich verhält es sich bei der Entwicklung eines BIX für wissenschaftliche Bibliotheken. Bei den Vorüberlegungen konnte auf Erfahrungen aus regionalen, nationalen und internationalen Projekten zurückgegriffen werden, beispielsweise der DIN /ISO Norm 11620 sowie ISO TR 20983, dem Modell der Balanced Scorecard,¹ den Kennzahlen für NRW und Indikatorenssystemen, die in niederländischen, englischen und norwegischen Projekten getestet wurden.

Derzeit sind für die wissenschaftlichen Bibliotheken folgende Indikatoren in der Diskussion, die im Rahmen eines Probeaufbaus auf ihre Aussagekraft und Praktikabilität überprüft werden.

Zieldimension *Ressourcen*: Welche Infrastruktur kann die Bibliothek für die Nutzung bieten?

- Benutzungsbereich in Quadratmetern pro 1000 Mitglieder der primären Nutzergruppe,
- Mitarbeiter pro 1000 Mitglieder der primären Nutzergruppe,
- Ausgaben für Literatur und Information pro 1000 Mitglieder der primären Nutzergruppe,
- Öffnungsstunden pro Woche.

Zieldimension *Nutzung*: Wie werden die angebotenen Dienstleistungen kosteneffizient erbracht?

- Besuche (physische und virtuelle) pro Mitglied der primären Nutzergruppe,
- Marktdurchdringung (Anteil der aktiven Entleiher an der primären Nutzergruppe),
- Nutzerschulungen pro 1000 Mitglieder der primären Nutzergruppe,
- Sofortige Medienverfügbarkeit,
- Nutzerzufriedenheitsquote.

Zieldimension *Effizienz*: Werden die Dienstleistungen kosteneffizient erbracht?

- Ausgaben pro Nutzer (aktive Entleiher),
- Verhältnis der Erwerbungs Ausgaben zu den Personalausgaben,
- Mitarbeiterproduktivität (exemplarisch: Medienbearbeitung).

Zieldimension *Entwicklung*: Sind ausreichende Potenziale für die notwendigen Entwicklungen vorhanden?

- Fortbildungsstunden pro Mitarbeiter,
- Anteil der Bibliotheks Ausgaben an den Ausgaben der Hochschule,
- Anteil der Dritt- und Sondermittel an den Bibliotheks Ausgaben,
- Anteil des zur Entwicklung und Bereitstellung elektronischer Dienste eingesetzten Personals.

Weiteres Vorgehen

Die Messergebnisse des Gesamtprojekts werden zukünftig jährlich in elektro-

¹ Klaus Ceynowa und André Conors: Balanced Scorecard für Wissenschaftliche Bibliotheken. Frankfurt/Main 2002.

nischer und in Print-Form veröffentlicht. Im so genannten BIX-Magazin werden neben den jährlichen Ergebnissen auch Artikel und Interviews zu aktuellen bibliotheksrelevanten Themen publiziert. Darüber hinaus werden Informationen und Ergebnisse über die Projekt-Homepage unter <www.bix-bibliotheksindex.de> abrufbar sein. Durch die Nutzung elektronischer Formate in der Darstellung der BIX-Ergebnisse wird eine möglichst leichte Handhabbarkeit angestrebt. In Fragen der Ergebnisdarstellung berät die Steuerungsgruppe.

Zielgruppen der jährlichen Veröffentlichung sind insbesondere Verantwortliche für Bibliothekspolitik und -verwaltung im Hochschulbereich, in den Kommunen sowie die bibliothekarische Fachwelt. Aktualität, Lesbarkeit und eine interessante Aufbereitung sollen das Verständnis für Bibliotheken fördern. Die Veröffentlichung ist jeweils für das zweite Quartal eines Jahres geplant.