

Was sind Leistungskennzahlen?



Kommission für
Bibliotheksorganisation und -betrieb

- Zahlenwerte, die ausdrücken sollen, in welchem Ausmaß Bibliotheken gesetzte Ziele erreichen.
- Das Grundproblem: „Leistung“ wird hier eingeschränkt auf jenen Anteil der Bibliotheksarbeit, der sich in Zahlen fassen läßt. Leistungskennzahlen erfassen die „Qualität“ von Bibliotheksarbeit nur teilweise, nämlich über Arbeitsergebnisse hinsichtlich Wirtschaftlichkeit und Effektivität.
- Wer mit Kennzahlen arbeitet, muß also parallel, vor allem nach außen, deutlich machen, daß Auftrag, Leistung und Qualität von Bibliotheksarbeit insgesamt breiter sind.



Wozu Leistungskennzahlen?



Kommission für
Bibliotheksorganisation und -betrieb

- Über die Statistik hinaus: Sie ermöglichen Aussagen über die Dienstleistungen selbst.
- Sie können jene Dienstleistungen berücksichtigen, die aus Kundensicht wichtig sind.
- Sie helfen das Ausmaß festzustellen, in dem die Dienstleistung angeboten bzw. genutzt wird (Ist-Zustand).
- Sie erleichtern den Vergleich mit anderen (vergleichbaren) Bibliotheken.
- Der Vergleich liefert Anstöße für die eigene Planung der Bibliothek (Soll-Zustand).
- Der Erfolg realisierter Planungen wird feststellbar.
- Globalhaushalte machen Kennzahlen erforderlich.



27.09.2002

Hohoff, Leistungskennzahlen

2

Vorarbeiten, die ausgewertet wurden:



Kommission für
Bibliotheksorganisation und -betrieb

- IFLA-Sektion für UBs und Forschungsbibliotheken: Arbeit seit 1990; Roswitha Poll, Peter te Boekhorst: Leistungsmessung in wissenschaftlichen Bibliotheken. Internationale Richtlinien, München 1998. (17 Kennzahlen)
- DIN/ISO Norm 11620, 2000 (29 Kennzahlen)
- Projekt BIX, 1999 ff. (18 Kennzahlen)
- Nordrhein-Westfalen: 10 Kennzahlen für Universitätsbibliotheken, ULB Münster, 2001
- FH-Bibliotheken in Bayern, 2001 (16 Kennzahlen)
- Klaus Ceynowa; Andre Coners: Balanced Scorecard für wissenschaftliche Bibliotheken, Frankfurt/M. 2002 (ZfBB, SH 82). (20 Kennzahlen)

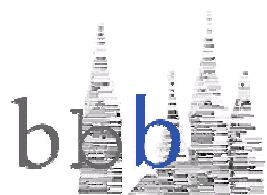


Überblick zu den Kennzahlen:



Kommission für
Bibliotheksorganisation und -betrieb

- 1. Dimension: Kosten (*3 Kennzahlen*)
 - Erwerbungs Ausgaben pro Wissenschaftler
 - Anteil elektronischer Dokumente an den Erwerbungs Ausgaben
 - Bibliothekskosten pro Kopf



27.09.2002

Hohoff, Leistungskennzahlen

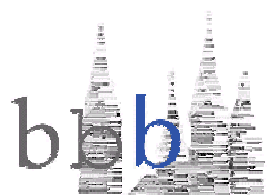
4

Überblick zu den Kennzahlen:



Kommission für
Bibliotheksorganisation und -betrieb

- 2. Dimension: Nutzungsangebot und Grad der Nutzung
(11 Kennzahlen)
 - Öffnungsstunden pro Woche
 - Benutzerarbeitsplätze pro Kopf
 - PC-Arbeitsplätze pro Kopf
 - Anteil der aktiven Entleiher an der Zielgruppe
 - Nutzungsfälle pro Kopf
 - Nutzung des Online-Katalogs pro Kopf

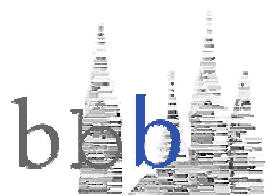


Überblick zu den Kennzahlen:



Kommission für
Bibliotheksorganisation und -betrieb

- 2. Dimension: Nutzungsangebot und Grad der Nutzung (11 Kennzahlen) - Fortsetzung
 - Nutzung der Bibliotheks-Website pro Kopf
 - Nutzung des eigenen Bestands
 - Nutzung des Bestands anderer Bibliotheken
 - Zeit für Auskunft und Information pro Kopf
 - Benutzerzufriedenheitsquote



27.09.2002

Hohoff, Leistungskennzahlen

6

Überblick zu den Kennzahlen:



Kommission für
Bibliotheksorganisation und -betrieb

- 3. Dimension: Betriebsintene Kennzahlen (3)
 - Bearbeitete Zugänge pro Mitarbeiterjahr
 - Durchschnittliche Mediendurchlaufzeit
 - Weiterbildung



27.09.2002

Hohoff, Leistungskennzahlen

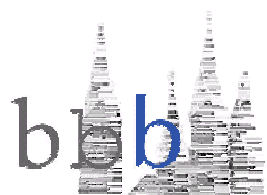
7

Beispiel 1: Dimension Kosten



Kommission für
Bibliotheksorganisation und -betrieb

- Kennzahl: Erwerbungs Ausgaben pro Wissenschaftler
 - *Ausgabenanteil für Informationsversorgung durch die Bibliothek an der Hochschule*
 - *Für Deutschland neue Kennzahl*
 - *Konzentration auf eine entscheidende Zielgruppe*
 - *Für Etatverhandlungen brauchbar*
 - *Ähnlich schon im Erwerbungsmodell Bayern: dort nach Anzahl der Lehrstühle*
 - *Ausgaben pro Student: bereits pauschal abgedeckt*
 - *Sonstige Benutzergruppen: nicht einbezogen*



Beispiel 2: Dimension Nutzung



Kommission für
Bibliotheksorganisation und -betrieb

- Kennzahl: Anteil aktiver Entleiher an der Zielgruppe
 - *Entspricht der Kennzahl „Marktdurchdringung“ im Firmenbereich*
 - *Zahlen liegen vor; neu ist der Bezug auf die sog. primäre Zielgruppe*
 - *Problem: Nutzer, die nicht Entleiher sind, sind nicht erfaßt.*



Beispiel 3: Dimension Nutzung



Kommission für
Bibliotheksorganisation und -betrieb

- Kennzahl: Zeit für Auskunft und Information pro Kopf
 - *Für die Kunden entscheidende Dienstleistung, bisher in keiner Statistik (in DBS neu ab 2002: Zahl der Auskunftsfälle)*
 - *Mißt den Anteil für direkte Kontakte mit dem Benutzer am Personalaufwand*
 - *Umfasst Zeiten für Information, Auskunft, Schulung, Führung aller Dienststufen*
 - *Hoher Erfassungsaufwand?*



Beispiel 4: Dimension Betriebsinternes



Kommission für
Bibliotheksorganisation und -betrieb

- Kennzahl: Durchschnittliche Mediendurchlaufzeit
 - *Am Benutzer orientierter Ansatz: Kalendertage vom Eingang bis zur Verfügbarkeit*
 - *Muss eigens erhoben werden: Durchschnitt aus einer Stichprobe mit 400 Kaufmonographien im Geschäftsgang*
 - *Erleichtert ggf. Schwachstellenanalyse, kann Personalforderung unterstützen*



Weiteres Vorgehen

- Vorstellung bei den Bibliotheksleitern
- Probelauf
- Auswertung, Optimierung
- Einführung als Hilfsmittel zur Zielplanung und zur ständigen Verbesserung?
- Erweiterung zum Controlling mittels „Balanced Scorecard“?
- In Vorbereitung: Bundesweites Projekt „BIX für wiss. Bibliotheken“ (Verbände und Bertelmann-Stiftung)