

Bibliotheken und mehr ... Mehrwert für die kulturelle Gemeinschaft: 8. Internationale Northumbria-Konferenz zur Leistungsmessung in Bibliotheken und bei Informationsdienstleistungen – eine Satellitenkonferenz zur IFLA-Tagung in Florenz, 17. – 20. August 2009¹

Im sommerlich heißen Florenz trafen sich ca. 90 Teilnehmerinnen und Teilnehmer aus aller Welt, um Methoden und Erfahrungen zur Leistungsmessung in Bibliotheken und bei Informationsdienstleistungen zu diskutieren und auszutauschen. Die Tagung fand im Istituto degli Innocenti (<http://www.istitutodegliinnocenti.it/index.jsf>) an der Piazza Santissima Annunziata – in einem ehemaligen Waisenhaus in einem Renaissance-Palast des Architekten Brunelleschi – statt. Zu den Organisatoren und Teilnehmern gehörten Bibliothekare aus öffentlichen und wissenschaftlichen Bibliotheken, Informatiker, Vertreter aus Ausbildungseinrichtungen sowie Vertreter verschiedener bibliothekarischer Organisationen. Das Programm bestand aus Vorträgen und einigen Workshops. Angeboten wurde darüber hinaus die Besichtigung der Pinakothek, die im gleichen Haus untergebracht ist und Kunst zum Thema Kindheit und Mutterschaft sammelt, sowie ein gemeinsames Abendessen im Innenhof des Palazzo Pitti.

Bibliotheken als Wirtschaftsfaktor

Eröffnet wurden die Vorträge von *Robert M. Hayes* (Professor Emeritus der University of California, Los Angeles) mit Ausführungen über die Darstellung von Bibliotheksleistungen in der nationalen Informationswirtschaft. Vorgestellt wurden drei Modelle: Kosten-Modell, Einnahme-/Ausgabematrix und Wirtschafts-/Beschäftigungs-Matrix, wobei es später in einem Workshop die Gelegenheit gab, das Kosten-Modell noch näher kennenzulernen und zu diskutieren. Die Modelle sollen eine Hilfe dabei sein, über die „normalen“ bibliothekarischen Arbeitsfelder hinaus, weitere Bereiche – insbesondere bei einer selbstständigen Tätigkeit und den damit verbundenen betriebswirtschaftlichen Anforderungen – zu erschließen.

Ein statistisches Modell für die Überprüfung der Nutzungsfrequenz einer Spezialsammlung in Großbritannien

Michael Heaney, Bodleian Library an der Universität Oxford, nutzte ein statistisches Modell um festzustellen, welcher Teil einer in sich geschlossenen historischen Spezialsammlung genutzt wird bzw. welcher Teil vor allen Dingen als kulturelles Erbe für die Nachwelt aufbewahrt wird. Die eingesetzte Methode eignet sich vor allem für statische Sammlungen – im Fall der Bodleian Library konnten Daten für zwei Jahre erhoben werden, bevor umfangreiche Umzugs- und Umstrukturierungs-

maßnahmen realisiert wurden. Es wurde festgestellt, dass ca. 30% des Bestandes genutzt werden, die restlichen ca. 70% im Sinn des kulturellen Erbes aufbewahrt werden.

Besondere Dienstleistungen zur Förderung der Forschung in Südafrika

Karin de Jager, *Colin Darch* und *William Daniels*, Universität von Kapstadt in Südafrika, stellten ein Modell vor, mit dem die Forschungsaktivitäten der Master- und Promotionsstudierenden gefördert werden sollen. Die Idee des „research commons“ besteht darin, dieser Zielgruppe besondere Räumlichkeiten, ausgestattet mit der aktuellen IT-Technologie, mit Zugang zu hoch spezialisierten Online-Forschungsquellen, der Möglichkeit zur persönlichen Kommunikation und mit speziell nur für diese Nutzer zuständigem Bibliothekspersonal bereitzustellen. Damit soll der Übergang vom Lernen zum Forschen erleichtert werden, insbesondere vor dem Hintergrund, dass in Kapstadt häufig junge Wissenschaftler mit verschiedenen Muttersprachen und mit verschiedener kultureller Herkunft in einem Land mit mittlerer Wirtschaftskraft eine akademische Karriere anstreben. Bisher wurden Forschung und Lehre vorwiegend von weißen Wissenschaftlern geprägt – einer Generation, die sich nun der Pensionsgrenze nähert, und deren Produktivität in den letzten Jahren eher abgenommen hat.

Kostenlose Nutzung von Computern in Öffentlichen Bibliotheken in Litauen

Ugne Rutkauskiene, Promotionsstudentin am Institut für Bibliotheks- und Informationswissenschaft an der Universität in Vilnius, stellte eine Studie vor, in der untersucht wurde, wie sich der kostenlose Zugang von Computern in Öffentlichen Bibliotheken auf die Nutzerinnen und Nutzer in Litauen auswirkt. Es gibt Unterschiede in der Zugänglichkeit zwischen Stadt und Land sowie in Bezug auf die verschiedenen Altersgruppen. Die Studie zeigte auf, dass 41% der Befragten keine Möglichkeit haben, das Internet zu Hause oder im Beruf zu nutzen, 28% hätten ohne die Nutzung in der Bibliothek überhaupt keinen Computerzugang. Der Computer wird vor allem für die Freizeit, den Beruf und die Kommunikation genutzt, Veränderungen werden vor allem in den Bereichen Freizeit, Kommunikation und Gesundheit konstatiert. Die kostenlose Nutzung von Computern erweitert die Zugangsmöglichkeiten, vermindert

damit den sozialen Ausschluss der Landbevölkerung und in manchen Fällen auch die Kosten des Gemeinwesens durch ein breiteres Informationsangebot (z. B. bei Gesundheitsinformationen, bei einer Verbesserung der wirtschaftlichen Situation).

Kostenlose Nutzung von Computern in Öffentlichen Bibliotheken in den USA

In den USA versuchen die Öffentlichen Bibliotheken ein Dilemma zu bewältigen: Die Wirtschaftskrise hatte erhebliche Kürzungen für ihr Budget zur Folge, es gab bis zu den Wahlen im Jahr 2008 keine wirkliche bibliothekspolitische Strategie, die Verwaltungskosten steigen an, es werden geringere Steuereinkünfte vor Ort erwartet, neue Computer- und Telekommunikationsprodukte machen dem Bibliotheksangebot Konkurrenz. Die Ergebnisse einer Studie für 2007 bis 2008 zeigen, dass sich die Trends aus den Jahren 2006 bis 2007 fortsetzen: Die Anforderungen an die Bibliotheken wachsen, aber das Personal und die technische Ausstattung können diese häufig nicht erfüllen – das gilt insbesondere für Öffentliche Bibliotheken auf dem Land und kleine Bibliotheken. Folgende Fragen werden diskutiert:

Virtuelle Gruppen bekommen eine größere Bedeutung gegenüber lokalen geografischen Gemeinschaften – in welchem Maß kann die Öffentliche Bibliothek ihr Angebot in der virtuellen Welt erweitern und muss dabei traditionelle Dienstleistungen reduzieren?

Kann man die Technologie-Infrastruktur und deren Verwaltung effizienter gestalten – vielleicht durch die Nutzung von externen Dienstleistungen?

Wie weit kann/soll sich die Öffentliche Bibliothek in sozialen Netzwerken engagieren, Sozialarbeit leisten?

Sollen die Öffentlichen Bibliotheken der Ort sein, wo die Integration bei der Computernutzung stattfindet und diese damit demokratisieren?

Wie misst man die Auswirkungen eines kostenlosen Computerzugangs auf die Gemeinschaft?

Welche neuen Kooperationen kann man eingehen und alternative Formen der Zusammenarbeit entwickeln?

Die allgemeine technologische Infrastruktur in den USA ist nicht konkurrenzfähig im Vergleich zu der Struktur anderer Industrieländer. Diese soll verbessert werden. Welche Auswirkungen hat das speziell auf die Bibliotheken und generell auf die Gesellschaft vor Ort?

Bisher sind es die Öffentlichen Bibliotheken in den USA nicht gewöhnt, über rein bibliothekarische Argumente hinaus, ihren Nutzen wirksam zu vermitteln. In Zeiten geringer finanzieller Mittel konkurrieren die Bibliotheken mit anderen unbe-

dingt notwendigen Dienstleistungen, wie z. B. Feuerwehr, Polizei, um die schwindenden Geldmittel. Es gibt bereits Beispiele für eine erfolgreiche Kooperation mit Wirtschaft und Handel – weniger mit den Behörden. Die Verknüpfung der Kennzahlen der Bibliotheken mit anderen Daten, z. B. Daten zur Bildung und Ausbildung, könnte ein Weg sein, die Existenz der Bibliotheken zu sichern und ihre Daseinsberechtigung besser zu begründen.

Die Nutzung von wissenschaftlichen Bibliotheken in den USA

Brinley Franklin, Universität Connecticut, hat in einer Studie mehr als 40 geografisch in den USA verteilte Universitäten zwischen 1982 und 2009 untersucht – es handelt sich dabei um mehr als 250.000 Nutzer in ca. 200 verschiedenen Bibliotheken. Dabei wurde sowohl die konventionelle als auch die virtuelle Nutzung untersucht, die seit 1982 rasant angewachsen ist und sich erheblich verändert hat. Die Studie ergab, dass die Ausleihe und die Nutzung von Nachschlagewerken abgenommen hat, die Zahl der Benutzer aber gleich geblieben ist. Die Nutzer im Themenbereich Art & Humanities bevorzugen die konventionelle Bibliothek, während Nutzer aus dem Bereich Naturwissenschaften und Medizin das elektronische Angebot bevorzugen. Die Zentralbibliotheken werden zu 75% von Studierenden vor dem ersten akademischen Grad genutzt, die Master- und Promotionsstudierenden arbeiten zu 50% in den Fachbereichsbibliotheken. In medizinischen Bibliotheken ist die interne Nutzung besonders groß: sie beträgt ca. 80%.

Wanda V. Dole, Universität Arkansas in Little Rock, stellte ein Projekt der Ottenheimer Library vor, in dem die Bibliothek nicht nur für die Universitätsangehörigen sondern auch für die Bürger der Stadt zur Nutzung geöffnet wird. Es folgt damit einer allgemeinen Entwicklung, die in einer anderen Studie aufgezeigt wurde: Bei einer Umfrage in 814 wissenschaftlichen Bibliotheken gaben 96% an, dass sie den Bewohnern ihres Einzugsgebietes physischen Zugang gewähren, 80% Zugang zu Computern erlauben und 77% eine Ausleihe ermöglichen. Die ersten Ergebnisse in Little Rock zeigen, dass die Erweiterung des Nutzerkreises keine erhebliche Erhöhung der Kosten oder der Ausleihzahlen zur Folge hat. Allerdings blieb auch der erhoffte Effekt – eine größere Zahl von Stiftungen und die Einwerbung von Drittmitteln – aus. Letztendlich war vor allem ein gewisses Maß an Vereinfachung in der Verwaltung (größere Transparenz der Strukturen, weniger Sonderregelungen für die Nutzung) festzustellen.

Aus drei mach eins und alles besser – Bibliothek der Universität in Western Sydney in Australien

Elisabeth Curach, Leiterin der Universitätsbibliothek, hatte die Aufgabe übertragen bekommen, aus drei separaten Bibliotheken eine Organisation zu schaffen und einen bestimmten Betrag des Etats einzusparen. Im Vergleich mit anderen Universitätsbibliotheken waren die Verwaltungs- und Personalkosten hoch und die Ausgaben für neue Medien relativ niedrig. Eine veränderte Leitungsphilosophie, die Analyse von Zahlen zur Bibliotheksstatistik und die Überprüfung der Nutzeranforderungen führten von 2001 bis 2009 zu einer erheblichen Verbesserung bei den Dienstleistungen, einem besseren Image der Bibliothek bei den Nutzern und innerhalb der Trägerinstitution Universität. Beeindruckend waren die Veränderungen, die im Leistungsindex der australischen Bibliotheken im Vergleich sichtbar wurden: Inzwischen konnten die Verwaltungskosten reduziert, die Ausgaben für Medien erhöht sowie die Trägerinstitution davon überzeugt werden, den angestrebten Sparbetrag zu reduzieren.

Audits in italienischen Bibliotheken: Anwendung von ISO 9001 und EFQM

Luciana Sacchetti (Universität Bologna), *Alessandra Sardelli* (Italienische Nationalbibliothek Florenz) und *Claudia Antonini* (Parlamentsbibliothek der Region Emilia Romagna in Bologna) stellten die italienischen Aktivitäten zur Zertifizierung und zum Qualitätsmanagement in Bibliotheken vor. „Biblioteche Italiane Certificate“ (BIC) ist ein Netzwerk der nach ISO 9001 zertifizierten italienischen Bibliotheken, das 2006 gemeinsam von der Italienischen Nationalbibliothek in Florenz und der Parlamentsbibliothek der Region Emilia Romagna sowie der Abteilung für Statistik an der Universität Bologna initiiert wurde. Nachdem die Zahl der Teilnehmer 2007 bei einem weiteren Treffen erhöht werden konnte, erweiterte sich das Spektrum der Aktivitäten – von einer Gruppe von Kollegen, die für das Qualitätsmanagement verantwortlich sind, – hin zum Informationsaustausch in Bezug auf „good practice“ für das Qualitätsmanagement, die Ausbildung im Bereich Auditing, die Erarbeitung von Richtlinien für das Auditing in Kooperation mit der italienischen Standardisierungsorganisation. Inspiriert vom Exzellenz-Modell der Europäischen Stiftung für Qualität (EFQM) entwickelten die italienischen Kollegen das „Common Assessment Framework“ (CAF). Mithilfe einer Matrix kann die Qualität einer Institution anhand verschiedener Subkriterien mittels eines Leistungsindex („Score“) beurteilt werden: Es zeigt die Aspekte auf, die verbesserungsfähig sind, es ist ein Maßstab, den eigenen

Fortschritt zwischen mehreren Audits festzustellen und im Vergleich mit anderen Bibliotheken die eigene Leistung zu bewerten. Im Vergleich zur Zertifizierung nach ISO bietet CAF die Möglichkeit, die Perspektive von außen nach innen zu verschieben und die Aussage, ob die Kriterien erreicht wurden, durch die Bewertung der Qualität zu ersetzen. Das Verfahren befindet sich noch in der Testphase.

Wie kann man die Nutzung von elektronischen Ressourcen in Bibliotheken messen?

Sebastian Mundt, Hochschule der Medien Stuttgart, stellte ein Projekt vor, in dem gemeinsam mit dem nationalen Bibliotheksindex BIX (<http://www.bix-bibliotheksindex.de/>) ein Verfahren entwickelt wurde, die Nutzung von E-Ressourcen zu messen. Bei einem Test im Jahr 2006 nahmen 49 wissenschaftliche Bibliotheken teil, wo auf den Seiten mit Zugriff auf elektronische Ressourcen (Homepage und OPAC) eine Markierung („tracking bugs“) installiert wurde, mit deren Hilfe die Nutzung gezählt werden konnte. Die Informationen, die auf diese Weise gewonnen wurden, wurden auf dem Server der Hochschule archiviert und ausgewertet. Der Wert „virtuelle Besuche pro Mitglied im Verhältnis zur Gesamtzahl der Nutzer“ wurde in die Liste der BIX-Indikatoren für wissenschaftliche Bibliotheken im Jahr 2008 aufgenommen. Die Zahlen zeigen, dass die Nutzung von E-Ressourcen in großen wissenschaftlichen Bibliotheken höher ist als in kleinen Bibliotheken. Die Weiterentwicklung der Webtechnologien und die Entwicklung neuer Dienstleistungen erfordern eine kontinuierliche Anpassung der Messmethoden an neue Anwendungen und sich verändernde Infrastrukturen. Oberflächen für die Recherche bedürfen einer gewissen Standardisierung, um die Nutzung zu vereinfachen und die Zugriffe messbar machen. Die Messmethode kann ohne großen Aufwand vor Ort implementiert werden – ein Test für öffentliche Bibliotheken ist in Vorbereitung. Wenn die Infrastruktur für eine dauerhafte Institutionalisierung und Betreuung gesichert ist, wird das Verfahren allgemein zugänglich gemacht und soll in die Deutsche Bibliotheksstatistik integriert werden.

Workshop: Erfolgskriterien – der Weg zur kontinuierlichen Verbesserung des Bibliotheksmanagements

Helen Greenwood und *Claire Creaser*, Loughborough University, stellten Wege vor, mit denen man das Bibliotheksmanagement überprüfen, bewerten und letztendlich verbessern kann. Anhand von Beispielen konnten die Teilnehmer sich eine Vorgehensweise und einen Kriterienkatalog überlegen, mit deren Hilfe man die jeweilige Aufgabenstellung lösen und den Erfolg überprüfen könnte.

Ein Beispiel: Man erhält Geld für ein Pilotprojekt, in dem Nutzerinnen und Nutzer unterstützt werden sollen, deren Muttersprache nicht die Sprache des Landes ist, in dem sie leben. Frage: Wie geht man vor, um festzulegen, für welche Gruppe und für welche Maßnahmen das Geld ausgegeben werden soll? Welche Erfolgskriterien sollen gelten? Wie und wem präsentiere ich die Ergebnisse, um die weitere Finanzierung zu sichern? Ein anderes Beispiel: Es gibt mehrere Vorschläge für ein Leitbild in der Bibliothek. Man soll eines auswählen und festlegen, wie es umgesetzt werden soll. Welche Kriterien sollen gelten, um bewerten zu können, wie erfolgreich die Umsetzung ist. Deutlich wurde, dass es wichtig ist, das jeweilige Projekt genau zu definieren, Ziele zu setzen, daraus die Erfolgskriterien abzuleiten und deren Einhaltung zu überprüfen.

Und das Zertifizierungsverfahren der AKMB?

Vertreter von Spezialbibliotheken – auch Kunst- und Museumsbibliotheken – bilden eine Ausnahme bei den Referenten und Teilnehmern der bisherigen Northumbria-Konferenzen, aber es bestand durchaus ein Interesse an dem Verfahren der AKMB und den Erfahrungen aus diesem spezialisierten Bereich. Wenn man die übrigen Vorträge und Workshops betrachtet, so geht das Qualitätsmanagement in den italienischen Bibliotheken und deren Anwendung von EFQM auf einen vergleichbaren Ansatz und ähnliche Beweggründe zurück. Der Workshop zu Erfolgskriterien als Weg zur kontinuierlichen Verbesserung des Bibliotheksmanagements machte deutlich, dass Verbesserung ein stetiger Prozess ist. Das Beispiel der Umorganisation im Vergleich mit anderen Universitätsbibliotheken in Australien machte deutlich, dass die Krise als Chance begriffen werden und damit motivierend wirken kann. Inzwischen entwickeln die Mitarbeiter dort selbst Kriterien, anhand derer sie ihre Arbeit vergleichen und bewerten können. Die Leitung ist sich durchaus bewusst, dass eine ständige Steigerung und Verbesserung nicht möglich ist und Statistiken und Kennzahlen auch ihre Grenzen haben. Die Anwendung des BIX im Rahmen des Zertifizierungsverfahrens wurde in der Fachgruppe bisher nicht diskutiert. Eine Studienarbeit, die die Anwendung des BIX in One-Person-Libraries in Berlin-Brandenburg geprüft hat, kam allerdings zu dem Ergebnis, dass die Anwendung von BIX für Spezialbibliotheken nicht geeignet ist.² Eine britische Kollegin entwickelt ein Tool, mit dem Bibliotheken ihre Arbeit selbst bewerten können – ohne eine externe Beratung und die damit verbundenen Kosten. Auch sie interessierte sich sehr für den Kriterienkatalog, den die Fachgruppe Standards der AKMB entwickelt hat. Der Vertreter der dänischen Bibliotheksschule in Kopenhagen

zeigte sich ebenfalls interessiert – wegen der großen Zahl der Kriterien stellte er die Frage, ob man wirklich so viele Kriterien braucht und ob ein solches Verfahren auch noch bei einer großen Zahl von zu zertifizierenden Bibliotheken realisierbar sei. Die Kriterien spiegeln die Komplexität der Arbeit in Kunst- und Museumsbibliotheken wider. Wenn die Nachfrage wächst, muss die Fachgruppe auch Strategien entwickeln, eine größere Zahl von Verfahren durchzuführen bzw. genügend Auditoren auszubilden. Bisher gibt es offensichtlich kein vergleichbares Verfahren in anderen Ländern, wobei es sich bei dem Zertifizierungsverfahren weniger um einen Leistungsvergleich sondern eher um ein Akkreditierungsverfahren handelt. Eine Übersetzung ins Englische würde zu einer besseren internationalen Verbreitung beitragen – angeregt wurde die Einbeziehung eines englischen Muttersprachlers, der im Bereich Kunst- und Museumsbibliotheken arbeitet und die deutsche Sprache beherrscht, um eine inhaltlich adäquate Übersetzung zu gewährleisten.

Wie geht es weiter?

Die PowerPointPräsentationen der Vorträge und Workshops wurden im Rahmen eines Blogs zur Tagung veröffentlicht und damit zugänglich gemacht (<http://librariesplus.wordpress.com/presentations/>). Die Vorträge sollen publiziert werden, ein Verlag hat bereits Interesse an einer Veröffentlichung geäußert. Die nächste Northumbria-Konferenz wird 2011 in York stattfinden und mit einem Wechsel im Vorsitz und bei der Organisation verbunden sein. Die Teilnahme eines Vertreters der Fachgruppe der AKMB an der nächsten Tagung wird davon abhängig sein, wie sich das Verfahren der AKMB weiterentwickelt, wie die Erfahrungen mit dem Qualitätsmanagement innerhalb der AKMB aussehen und ob es zu internationalen Kooperationen kommt. Interessant war – trotz des scheinbar so trockenen Themas – die Vielfalt der Mess- und Bewertungsmethoden, mit deren Hilfe die Existenzberechtigung von wissenschaftlichen und öffentlichen Bibliotheken belegt, ihr Beitrag zum Bruttosozialprodukt benannt wird bzw. wie die Zahlen und der Vergleich als Grundlage für bibliothekspolitische und -strategische Entscheidungen genutzt werden.

Margret Schild –
(Theatermuseum Düsseldorf, Bibliothek)

1. Homepage der Tagung siehe <http://www.ifla2009satelitemflorence.it/meeting1/meeting1.html>. Die Verfasserin stellte im Rahmen dieser Tagung das Zertifizierungsverfahren der AKMB vor.
2. Auskunft von Ulla Wimmer, Koordinatorin des Kompetenznetzwerks für Bibliotheken.