

HTW Chur
Hochschule für Technik und Wirtschaft

Fachhochschule Ostschweiz
University of Applied Sciences

Churer Schriften zur Informationswissenschaft

Herausgegeben von
Robert Barth, Iris Capatt, Sonja Hierl und Wolfgang Semar

Arbeitsbereich
Informationswissenschaft

Schrift 43

Ökonomischer Mehrwert von Bibliotheken,
aufgezeigt anhand ausgewählter Dienste
der Zentral- und Hochschulbibliothek Luzern

Patricia Düring

Chur 2011

Churer Schriften zur Informationswissenschaft

Herausgegeben von Robert Barth, Iris Capatt, Sonja Hierl und
Wolfgang Semar

Schrift 43

Ökonomischer Mehrwert von Bibliotheken, aufgezeigt anhand ausgewählter Dienste der Zentral- und Hochschulbibliothek Luzern

Patricia Düring

Diese Publikation entstand im Rahmen einer Bachelor Thesis zum Abschluss Bachelor of
Science (BSc) FHO in Informationswissenschaft.

Referent: Prof. Dr. Robert Barth

Korreferent: Prof. Dr. Urs Dahinden

Verlag: Arbeitsbereich Informationswissenschaft

ISSN: 1660-945X

Chur, Januar 2011

Vorwort

Mit verschiedensten Argumentationen haben öffentliche wie wissenschaftliche Bibliotheken in den letzten 20 Jahren ihre Daseinsberechtigung und Notwendigkeit unterschiedlichen Adressatenkreisen zu vermitteln versucht. Der Rechtfertigungsdruck schien in einer Zeit, die zunehmend durch ökonomisches Denken geprägt wurde, immer grösser zu werden. Die Aufgabe war noch einigermaßen zu lösen, solange die Bibliotheken eine wachsende Nutzung nachweisen konnten. Angesichts einer Stagnation, ja manchmal eines Rückgangs der traditionellen physischen Ausleihe müssen Bibliotheken andere Argumentationsketten aufbauen.

Erstaunlicherweise haben mindestens im deutschsprachigen Raum Bibliotheken – und schon gar wissenschaftliche Bibliotheken – äusserst selten das versucht, was andere Kulturinstitutionen, wie Theater oder Opernhäuser seit Jahren tun: Ihren sozialen und ihren ökonomischen Wert nachzuweisen.

Die vorliegende Arbeit hat diese Aufgabe beispielhaft gelöst. Zwar war es im Rahmen einer Bachelor Thesis nicht möglich, den gesamten Mehrwert nachzuweisen, den eine Hochschulbibliothek schafft. Patricia Düring zeigt aber anhand von zwei Produkten der Zentral- und Hochschulbibliothek Luzern (der Medienausleihe und der Nutzung des Lesesaals) den Mehrwert, den diese Institution erarbeitet.

Mit dieser Publikation hoffen wir, eine Hilfestellung zu leisten, damit sich auch andere Bibliotheken dieser Thematik annehmen.

Prof. Dr. Robert Barth, Dozent für Bibliothekswissenschaft

Abstract

Immer häufiger werden Fragen über den ökonomischen Wert von Bibliotheken gestellt. Dadurch stehen Bibliotheken heute zunehmend unter dem Druck, ihre Ergebnisse in betriebswirtschaftlichen Kennzahlen darzulegen. In der Fachliteratur erscheinen vermehrt Artikel zu diesem Thema, jedoch ohne einheitlichen Umgang mit der Terminologie.

Diese Bachelorarbeit bietet zunächst einen Überblick über den Stand der Forschung und stellt ausgewählte ökonomische Mehrwertrechnungen anderer Bibliotheken vor. Auf diesem Theorieteil aufbauend wird eine ökonomische Mehrwertrechnung für zwei Dienste der Zentral- und Hochschulbibliothek Luzern durchgeführt. Als erstes wird der jährliche Wert der ausgeliehenen Medien geschätzt und in ein Kosten-Nutzen-Verhältnis gesetzt. Nachfolgend wird mit einer Benutzerbefragung ein allfälliger indirekter wirtschaftlicher Nutzen aus der Bibliotheksbenutzung aufgezeigt, sowie der monetäre Wert des Lesesaals als Lernort mit der Contingent Valuation-Methode geschätzt. Auch dieser Wert wird in ein Kosten-Nutzen-Verhältnis gesetzt. Die Arbeit zeigt die Chancen und Möglichkeiten, aber auch die Probleme und Grenzen der ökonomischen Mehrwertrechnung für Bibliotheken auf.

Schlagwörter: Bibliothek, ökonomischer Mehrwert, Contingent Valuation

Inhaltsverzeichnis

Vorwort.....	3
Abstract.....	4
Inhaltsverzeichnis.....	5
Abbildungsverzeichnis.....	7
Tabellenverzeichnis.....	8
Abkürzungsverzeichnis.....	9
1 Einleitung	10
1.1 Ausgangslage	10
1.2 Ziele	10
1.3 Vorgehensweise.....	11
1.4 Aufbau der Arbeit	11
2 Hintergrund	13
2.1 Verändertes Bibliotheksumfeld	13
2.2 Bisherige Leistungsmessung.....	15
2.3 Wert- und Wirkungsmessung	17
3 Stand der Forschung.....	19
3.1 Begriffsdefinitionen.....	19
3.2 Aspekte der Wert- und Wirkungsmessung.....	25
3.2.1 Sozialer Wert der Bibliotheksleistung.....	27
3.2.2 Ökonomischer Wert der Bibliotheksleistung.....	28
3.3 Methoden der ökonomischen Mehrwertrechnung.....	30
3.3.1 Consumer Surplus	31
3.3.2 Contingent Valuation.....	32
3.3.3 Zeitkosten	34
3.4 Kosten-Nutzen-Analyse.....	35
3.5 Referenzuntersuchungen von ökonomischen Mehrwertrechnungen.....	37
4 Ökonomische Mehrwertrechnung für die Zentral- und Hochschulbibliothek Luzern.....	42

4.1	Die Zentral- und Hochschulbibliothek Luzern	42
4.2	Organisation der Zentral- und Hochschulbibliothek Luzern.....	43
4.3	Untersuchte Dienste der Zentral- und Hochschulbibliothek Luzern.....	44
5	Methodische Vorgehensweise.....	46
5.1	Wertrechnung der Medienausleihe	46
5.2	Benutzerbefragung.....	48
6	Durchführung der ökonomischen Mehrwertrechnung	51
6.1	Ökonomische Mehrwertrechnung der Medienausleihe	51
6.1.1	Berechnung der Ausleihwerte	51
6.1.2	Kosten-Nutzen-Analyse	56
6.1.3	Kosten-Nutzen-Analyse auf der Basis von Vollkosten.....	57
6.2	Benutzerbefragung zum ökonomischen Mehrwert der Zentral- und Hochschulbibliothek Luzern	58
6.2.1	Pretest	58
6.2.2	Durchführung der Benutzerbefragung.....	59
6.2.3	Ergebnisse der allgemeinen Benutzerbefragung und allfälliger indirekter wirtschaftlicher Nutzen	60
6.2.4	Ökonomische Mehrwertrechnung des Lesesaals als Lernort	62
6.2.5	Kosten-Nutzen-Analyse für den Lesesaal als Lernort.....	65
6.2.6	Interpretation des ROI im Zusammenhang mit der Contingent Valuation-Methode	66
7	Gesamtergebnis und Nutzen für die Zentral- und Hochschulbibliothek.....	67
8	Fazit und kritische Würdigung	71
9	Literatur- und Quellenverzeichnis	73
10	Anhang	78
10.1	Fragebogen.....	78
10.2	Auswertung des Fragebogens.....	80
10.3	Kreuztabellen	97

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: „Black-Box“-Modell (Blanck 2006, S. 15)	15
Abbildung 2: Vom Input zum Outcome (Poll & Payne 2006, S. 549).....	22
Abbildung 3: Begriffe in der Wirkungsforschung (Fett 2004, S. 15).....	23
Abbildung 4: Begriffe der Wert- und Wirkungsforschung (Blanck 2006, S. 29)	23
Abbildung 5: Lineares Modell der Begrifflichkeiten (Kyrillidou 2002, S. 44).....	23
Abbildung 6: Zyklisches Modell der Begrifflichkeiten (Kyrillidou 2002, S. 44).....	24
Abbildung 7: Spiralförmiges Modell der Begrifflichkeiten (Kyrillidou 2002, S. 45).....	24
Abbildung 8: Bibliothekswertrechner (Bibliotheksportal 2008, Kalkulator)	37
Abbildung 9: Wertschöpfung der British Library (Barth 2009, S. 53)	39
Abbildung 10: Organigramm der ZHB Luzern (Zentral- und Hochschulbibliothek Luzern 2008)	43

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Kennzahlen der ZHB Luzern.....	42
Tabelle 2: Ökonomischer Wert der Medienausleihe	56
Tabelle 3: Vollkosten der Medienausleihe	57
Tabelle 4: Alternativer Lernort	62
Tabelle 5: Zusammensetzung der Zahlungsbereitschaft.....	64

Abkürzungsverzeichnis

ZHB Luzern	Zentral- und Hochschulbibliothek Luzern
WTP	Willingness to pay (dt. Zahlungsbereitschaft)
WTA	Willingness to accept (dt. Akzeptanzbereitschaft)

1 Einleitung

„You must value yourself in today's economy. If you don't, you have no value.“

Tim Lynch, Florida State University Center for Economic Forecasting (Imholz & Weil Arns 2007, S. 13)

1.1 Ausgangslage

An Bibliotheken werden immer öfter Fragen über den Wert und die Wirkung ihrer Dienste und Produkte gestellt. Bibliotheken stehen heute zunehmend unter dem Druck, ihre Ergebnisse in vertrauten betriebswirtschaftlichen Kennzahlen darzulegen. Mit Hilfe der Wert- und Wirkungsmessung wird versucht, die gewünschten Antworten liefern zu können, sei dies hinsichtlich eines ökonomischen oder sozialen Wertes. In der Fachliteratur erscheinen vermehrt Artikel zur Wert- und Wirkungsmessung in Bibliotheken. Das Thema ist in der Amerikanischen Bibliothekslandschaft bekannter als in Europa. Im deutschsprachigen Raum wurden bisher kaum solche Studien durchgeführt, eine Ausnahme bilden die Öffentlichen Bibliotheken von Berlin-Mitte. In der Schweiz sind bis anhin keine ökonomischen Mehrwertrechnungen für Bibliotheken durchgeführt worden. Dies ergab eine ausgedehnte Literaturrecherche sowie die Konsultation der Homepage www.bibliotheksportal.de.

1.2 Ziele

Die vorliegende Arbeit befasst sich mit der Frage, was unter ökonomischer Mehrwertrechnung im Bibliotheksbereich zu verstehen ist und mit welchen Methoden diese durchgeführt werden kann. Vor allem hinsichtlich der verwendeten Begrifflichkeiten und Methoden hat sich beim Studium der Fachliteratur gezeigt, dass die Terminologie nicht einheitlich verwendet wird. Ein Ziel dieser Arbeit ist es, einen theoretischen Überblick über das Thema Mehrwertrechnung im Bibliotheksbereich zu gewähren und eine einheitliche Verwendung der Begriffe für diese Arbeit zu definieren. Da der Schwerpunkt auf der ökonomischen Mehrwertrechnung liegt, wird der soziale Wert, mit dem Einfluss auf die Fähigkeiten und Kenntnisse der Benutzenden, nur kurz am Rande erwähnt.

Anschliessend wird die ökonomische Mehrwertrechnung auf die Zentral- und Hochschulbibliothek Luzern angewendet. Im Rahmen dieser Arbeit kann keine vollständige ökonomische Mehrwertrechnung durchgeführt werden. Aus Kapazitätsgründen beschränkt sich die ökonomische Mehrwertrechnung auf die Medienausleihe und den Lesesaal als Lernort, sowie auf eine Benutzerbefragung zu einem allfälligen persönlichen wirtschaftlichen Nutzen, der sich aus der Bibliotheksnutzung ergeben hat. Das Ziel ist es, den ökonomischen Mehrwert dieser ausgewählten Dienste auszuweisen. Die Wahl, dies in der Zentral- und Hochschulbibliothek Luzern durchzuführen, ist nicht auf eine bestimmte Eigenschaft der Bibliothek zurück zu führen, sondern ergab sich dadurch, dass die Verfasserin bei eben

dieser Bibliothek arbeitet. Da ökonomische Mehrwertrechnungen oftmals in Allgemeinen Öffentlichen Bibliotheken durchgeführt wurden, können in dieser Arbeit die Methoden exemplarisch für eine wissenschaftliche Bibliothek angewendet und deren Tauglichkeit untersucht werden. Die Arbeit soll aufzeigen, wo die Möglichkeiten und Grenzen der ökonomischen Mehrwertrechnung liegen.

1.3 Vorgehensweise

Als Einstieg in die Thematik wurde zunächst in Bibliothekskatalogen, in Datenbanken und im Internet nach Informationen zum Thema und zu durchgeführten Mehrwertrechnungen im Bibliotheksbereich recherchiert. Die Anzahl von Monographien, die das Thema behandeln, ist im Verhältnis zu den gefundenen Fachartikeln relativ gering. Die Recherchen wurden regelmässig mit der Suche nach Neuerscheinungen wiederholt. Nebst der fachlichen Recherche ist in persönlichen Gesprächen mit Fachverantwortlichen der erarbeitete Wissenstand mit Erfahrungen aus der Praxis verknüpft worden. Während der ersten Auseinandersetzung mit dem theoretischen Teil zeigte sich, dass die Untersuchung auf einzelne Dienste der ZHB Luzern reduziert werden musste.

Wie bereits erwähnt, gestaltete sich die Suche nach einer Bibliothek, an der die ökonomische Mehrwertrechnung exemplarisch aufgezeigt werden konnte, als einfach. Die ZHB Luzern erklärte sich spontan dazu bereit, eine solche Untersuchung zu unterstützen.

Nach der Erarbeitung der theoretischen Grundlage ging es an die praktische Umsetzung in Form von konkreter Berechnung und Benutzerbefragung, wie im späteren Verlauf der Arbeit ausführlich dokumentiert wird.

1.4 Aufbau der Arbeit

Die Arbeit gliedert sich in drei Teile. Im ersten Teil werden zunächst die Hintergründe aufgezeigt, die zum Thema der ökonomischen Mehrwertrechnung geführt haben (Kapitel 2). Anschliessend soll der momentane Forschungsstand die heutige Situation beschreiben. Es werden die wichtigsten Begriffe definiert und die meistbenutzten Methoden zur monetären Wertermittlung aufgezeigt. Die Vorstellung einiger durchgeführter monetärer Mehrwertrechnungen schliesst diesen ersten Teil ab (Kapitel 3).

Der zweite Teil mit den Kapiteln 4 bis 6 hat einen praxisbezogenen Fokus und führt eine ökonomische Mehrwertrechnung anhand ausgewählter Dienste durch. Dazu wird zunächst die Zentral- und Hochschulbibliothek Luzern vorgestellt (Kapitel 4) und anschliessend dargelegt, warum welche Dienste der Zentral- und Hochschulbibliothek Luzern mit welcher Methode untersucht werden (Kapitel 5). Im Anschluss an diese vorbereitenden Ausführungen wird die eigentliche Mehrwertrechnung für die Medienausleihe mit einer

anschliessenden Kosten-Nutzen-Analyse durchgeführt. Weiter werden die Ergebnisse der Benutzerbefragung für das allgemeine Publikum und den Lesesaal als Lernort vorgestellt. Der geschätzte monetäre Wert des Lesesaales als Lernort wird mit seinen Kosten in ein Verhältnis gestellt und auch hier mit einer Kosten-Nutzen-Analyse der geschätzte Return on Investment errechnet (Kapitel 6).

Der dritte Teil der Arbeit fasst die einzelnen Ergebnisse zu einem Gesamtergebnis zusammen (Kapitel 7). Das Ergebnis wird hinsichtlich seiner Aussagekraft und Zuverlässigkeit hinterfragt. Abgerundet wird die Arbeit durch ein Fazit und eine kritische Würdigung der Arbeit (Kapitel 8).

Der Anhang enthält nebst dem Original-Fragebogen den pdf-Report aus der Grundausswertung der Umfrage, sowie die verwendeten Kreuztabellen.

2 Hintergrund

Dieses Einführungskapitel zeigt den Hintergrund auf, der zu diesem Thema und somit zu einer für Bibliotheken neuen Fragestellung geführt hat.

2.1 Verändertes Bibliotheksumfeld

„Was sind Bibliotheken wert? Was sind Bibliotheken ihren Trägereinrichtungen wert? Ist die bibliothekarische Arbeit eine wertschöpfende Tätigkeit? Welchen Marktwert liefern Bibliotheken? Lohnt es sich, in Bibliotheken zu investieren? Gibt es einen Return on Investment (ROI)? Wenn ja, wie wird er ermittelt und wie hoch ist er?“ (Witzler 2008a, S. 280)

Diese Fragestellungen weisen einen anderen Blickwinkel auf als bisher gestellte Fragen und können mit dem vorhandenen statistischen Material nicht beantwortet werden. Bibliotheken haben einen Bildungs- und Kulturauftrag durch den Staat, welcher auf Grundrechten der Bürger beruht. Doch genügt dies heute alleine nicht mehr, Bildung und Kultur werden nicht mehr als selbstverständlich angesehen.

Bibliotheken müssen ihre Budgets rechtfertigen und Gründe für das Ausmass ihrer Bedürfnisse vorlegen, da der Unterhalt einer Bibliothek mit den Gebäude- und Personalkosten und dem Erwerbungssetat eine kostspielige Sache ist (Poll 2003b, S. 5). In Zeiten, in denen finanzielle Ressourcen knapp werden, ist es wichtig, dass Bibliotheken auf Fragen hinsichtlich des Wertes ihrer Leistungen möglichst quantifizierte Antworten liefern können (Poll 2006, S. 60 f.; Aabo 2005, S. 1). Der geforderte Nachweis soll aufzeigen, dass die in Bibliotheken investierten öffentlichen Gelder einem Gegenwert entsprechen, und dies im betriebs- und volkswirtschaftlichen Sinne (Blanck 2006, S. 44).

Für Bibliothekare¹ und Nutzer von Bibliotheken hingegen ist der Wert und Nutzen von Bibliotheken offensichtlich, ohne explizit erklärt oder in betriebswirtschaftliche Zusammenhänge gestellt werden zu müssen. Bibliotheken wirken sich positiv auf die Leistungen von Studierenden aus, beeinflussen Firmenerfolge, ermöglichen Recherchen, unterstützen die gesellschaftliche Entwicklung und erhöhen die Lebensqualität der Benutzenden. Sie sind überzeugt, dass Bibliotheken eine der besten Investitionen darstellen und dass ein Bibliotheksausweis der Schlüssel zu persönlicher Entwicklung und zu nachhaltigem Erfolg ist. Aber trotz allem können sie nicht mit einem monetären Wert auf die Frage antworten: *„What difference does it make?“* (Rudd 2004, Fol. 16).

¹ Der Text verwendet die männliche Schreibform, wo ebenso gut die weibliche stehen könnte. Aus Gründen der Lesbarkeit wird auf die umständliche Formulierung von beiden Geschlechtern verzichtet. Selbstverständlich sind dabei aber immer beide Geschlechter gemeint.

Bibliotheken erwirtschaften einen wichtigen, aber schwer fassbaren Mehrwert, sei dies für einzelne Benutzende, für eine Institution oder für die Gesellschaft. Sie erreichen dabei jedoch keinen ökonomischen Gewinn in monetärer Grösse, um die Ergebnisse am Ende des Jahres klar und deutlich als Umsatz bzw. Gewinnbilanz auf den Tisch legen zu können (Blanck 2006, S. 43). Und dennoch werden immer öfter Ergebnisse gefordert, welche die für den Unterhaltsträger vertrauten betriebswirtschaftlichen Kennzahlen enthalten.

Nebst dem verstärkten finanziellen Druck gibt es auch noch andere Gründe, weshalb das Selbstverständnis von Bibliotheken zunehmend in Frage gestellt wird und somit zu Fragen über deren Wert führt. Aufgrund der Entwicklung des Internets und den durch die Bibliotheken lizenzierten elektronischen Quellen geht die Literaturrecherche von Benutzenden heute häufig an den Bibliotheken vorbei. Die Nutzung von zuhause oder vom Arbeitsplatz aus lässt nicht mehr klar erkennen, dass die Bibliothek für diesen Zugang verantwortlich ist (Poll 2006, S. 60 f.; Aabo 2005, S. 1). Weiter weisen in der Schweiz einige Institutionen zwar eine leicht ansteigende Nutzung ihrer Bestände aus, müssen allerdings bei den Besucherzahlen einen Rückgang verzeichnen (Barth 2009, S. 46), was sich erschwerend auf das Selbstverständnis von Bibliotheken auswirkt. Blanck (2006, S. 18) meint dazu:

„In diesem Zusammenhang wird immer wieder nicht nur von einem Spardruck, sondern auch von einem Legitimationsdruck gesprochen, der auf den Bibliotheken lastet, indem sie die Berechtigung ihrer Existenz bzw. die Effizienz und Qualität ihrer erbrachten Leistung gegenüber der unterhaltstragenden Körperschaft und der allgemeinen Bevölkerung nachweisen sollen.“

Um beweisen zu können, dass die finanziellen Mittel gut investiert sind, werden Bibliotheken daher in Zukunft nicht umhin kommen, sich mit dem Thema Wert und Wirkungsmessung auseinander zu setzen (Witzler 2008a, S. 281). Die wirtschaftliche Rolle der Bibliotheken muss der Öffentlichkeit besser dargestellt und kommuniziert werden, denn Bibliotheken haben auch eine ökonomische Funktion. Hobohm (1999, S. 41) stellte bereits 1999 fest:

„Während etwa im Strassenbau hohe Investitionen damit begründet werden, dass gute Verbindungen für Pendler zu ihrem Arbeitsplatz einen wirtschaftlichen Nutzen auch für die Stadt darstellen, und dies auch in städteplanerischen Studien belegt wird, sind für den Bereich des Öffentlichen Bibliothekswesens konkrete Kosten-Nutzen-Analysen bisher kaum durchgeführt worden.“

Diese Aussage hat auch heute, zehn Jahre später, in der Schweiz noch nichts an Aktualität eingebüsst.

2.2 Bisherige Leistungsmessung

Fragen zum Wert von Bibliotheksleistungen oder über die Wirkung von Bibliotheken auf ihre Nutzer haben einen anderen Fokus als die bisher geführten Bibliotheksstatistiken. Nach Wimmer (2004, S. 161) ist im Bibliothekswesen eine grosse Skepsis zu quantitativen Messinstrumenten vorhanden, obwohl eine Vielzahl an quantitativen Instrumenten mit einer teilweise langen Tradition vorhanden sind. Die grundlegende Variable zur Bibliotheksmessung war dabei stets die Bestandesgrösse. Kyrillidou (2002, S. 43) meint dazu:

„In the ‘good old days’ it was generally acceptable to justify the existence of the library in terms of the extent of resources available emulating the Alexandrian ideal. [...] This ultimate goal of bringing together a perfectly customized collection of books for the purpose of fulfilling users’ needs was driving collection size constantly upwards in the 20th century.”

Historisch gesehen, wurde somit Bibliotheksqualität mit der Bestandesgrösse gleichgesetzt. Es spielte weniger eine Rolle, was die Bibliothek damit tat (Hernon 2002b, S. 224). Diese Wertschätzung des Bibliotheksbestandes wurde bis vor Kurzem nicht in Frage gestellt. Die technologische Entwicklung ermöglicht jedoch eine Entkoppelung des Trägers von der Information und führt dadurch zu neuen Fragen (Kyrillidou 2002, S. 43). Ein grosser, sorgfältig ausgewählter und aufgebauter Bibliotheksbestand ist sicherlich heute noch ein Qualitätsmassstab; auch hinsichtlich der Informationsflut, die je länger je mehr zum Hindernis wird. Und doch tritt die physische Bestandesgrösse im Zusammenhang mit den neuen Entwicklungen etwas in den Hintergrund.

Die heutige Bibliotheksmessung mittels Input- und Outputgrössen basiert auf einem industriellen Produktionsmodell. Auf Bibliotheken angewandt, stellt die Bibliothek in diesem Modell eine schwarze Box dar. Auf der einen Seite stehen die Inputs, auf der anderen die Outputs (vgl. Holt/Elliott 2003, S. 424, Matthews 2004, S. 83, zit. in: Blanck 2006, S. 15).



Abbildung 1: „Black-Box“-Modell (Blanck 2006, S. 15)

Die Inputs stellen die Ressourcen des Systems dar, Outputs stehen hingegen für die Tätigkeiten und Produkte des Systems (Kyrillidou 2002, S. 40). Als typische Input-Output-Größen können z.B. folgende Punkte genannt werden:

- Input: Personalstellen, bereitgestellte Medien, Raumgröße
- Output: Anzahl der entliehenen Medieneinheiten, Anzahl der erteilten Auskünfte, Anzahl der erworbenen Bücher

(Witzler 2008a, S. 281; Kyrillidou 2002, S. 40; Poll 2003a, S. 358)

Als Folge dieses Messsystems ist diejenige Bibliothek die erfolgreichste, die am meisten Bücher ausleiht oder die meisten Besucher besitzt, und gleichzeitig die niedrigsten Kosten aufweist. Das Problem hierbei besteht jedoch darin, dass alle Ausleihen oder Besucher gleich gewichtet werden (Holt & Elliott 2003, S. 425).

Mit der bisherigen Messung können weitere Leistungen und Nutzen der Bibliothek ausgewiesen werden. So zeigen die aus den Statistiken gewonnenen Nutzungsdaten z.B. auf, wie stark und zu welchem Zweck Dienstleistungen der Bibliothek genutzt werden. Es lässt sich vermuten, dass der Benutzer durch die Dienstleistungen für sich einen Nutzen ziehen kann. Aber bewiesen ist dies noch lange nicht. Zusätzlich kann die Qualität der Leistungen durch die Methoden der Leistungsmessung belegt werden. Das Deutsche Institut für Normung (2000, S. 5) definiert die Funktion von Leistungsindikatoren wie folgt:

„Leistungsindikatoren für Bibliotheken sollen als Werkzeug dienen, um die Qualität und Effektivität der Dienstleistungen und anderer Aktivitäten einer Bibliothek sowie die Effizienz, mit der die Bibliothek ihre Ressourcen solchen Dienstleistungen und anderen Aktivitäten zuteilt, zu ermitteln.“

Dazu können Input-Daten in Bezug zu Nutzungsdaten gesetzt, Kosten- und Nutzungsdaten miteinander verglichen oder die Korrektheit von Dienstleistungen evaluiert werden. Diese Indikatoren zeigen auf, ob Leistungen qualitativ hochstehend und kosteneffizient angeboten werden (Poll 2003a, S. 358 f.). Doch Poll (2003a, S. 359) meint kritisch: „Wieder lassen sich hohe Pro-Kopf-Nutzung, starke Auslastung der angebotenen Dienste und vor allem hohe Zufriedenheit vermuten, dass die Nutzer von dem Angebot profitieren – belegt ist das hiermit nicht.“ Die neuen Fragestellungen zielen nicht nach bekannten Input- und Outputzahlen, sondern darauf, welchen Unterschied die Bibliothek ausmacht (Bibliotheksportal 2009). Darauf kann die Leistungsmessung keine Antworten liefern.

Ein weiterer Nachteil der bisherigen Leistungsmessung liegt darin, dass sie lediglich positive Daten erfasst. Sie gibt weder Auskunft zu Nicht-Kunden, noch zu unbeantworteten Fragen seitens der Benutzer oder zu nicht gefundenen Medien (Witzler 2008a, S. 281 f.). Denn es wird gemessen, was Bibliotheken tun, und nicht was für einen Nutzen sie erzielen. Doch

interessieren sich gerade Politiker und die Steuerzahler dafür, wie viel die Öffentlichkeit von den Leistungen der Bibliothek profitiert, und nicht wie viele Bücher ausgeliehen wurden (Holt & Elliott 2003, S. 425). Fett (2004, S. 7 f.) meint hierzu:

„Insofern Bibliotheken also ihren Wert in die Waagschale zukünftiger Debatten werfen, bezieht dieser sein Gewicht zunehmend aus dem Nachweis, inwiefern Bibliotheken zur Realisierung bibliotheksexterner Werte und Ziele beitragen und inwiefern sie dies qualitativ umfassender, ökonomisch günstiger und zugleich – dies wird in vielen Betrachtungen vergessen – nachhaltiger als private Marktanbieter erreichen. In Frage steht nicht, ob Bibliotheken nach Massstäben des Bibliotheksmanagements effizient und effektiv arbeiten. Es geht vielmehr um die Erweiterung des Effektivitätshorizonts auf die Wirkung von Bibliotheksleistungen, d.h. um eine stärkere Gewichtung bibliotheksexternen Leistungskriterien.“

Die bibliothekarische Leistungsmessung geht nun in eine neue Richtung, wenn es darum geht, ihre Existenz zu begründen und zu rechtfertigen: neu werden die „Effekte“ und „Outcomes“ von Bibliotheken gemessen (Wimmer 2004, S. 164). Das führt zum neuen Ansatz der Wert- und Wirkungsmessung auf die Nutzer und die Gesellschaft (Poll 2007, S. 31).

2.3 Wert- und Wirkungsmessung

Wert- und Wirkungsmessung wird somit seit einigen Jahren zu einem immer wichtigeren Thema. „In the 1990s, however, the focus has shifted to performance and ‘value’ is the new language of strategy“ (Cram 1999, S. 4). Auch Sheppard (2004, Fol. 2) vom Institute of Museum and Library Services hält fest:

„From all sides, museums and libraries are receiving a clear message. If they are to compete for both public and private funds in an accountability-driven environment, they must develop evaluation practices that provide the most compelling picture of the impact of their services.“

Bedingt durch betriebswirtschaftliche Ansätze, welche zunehmend auch im Kulturbereich angewendet werden, sollen Bibliotheken und andere Kulturinstitutionen somit vermehrt betriebswirtschaftliche monetäre Kennzahlen liefern. Bereits 2001, an der Jahrestagung der IFLA in Boston, wurde das Thema diskutiert. Die IFLA-Sektion für Statistik hat sich dem Thema angenommen und 2002 in Zusammenarbeit mit der „Northumbria International Conference on Performance Measurement“ während der IFLA-Tagung einen ersten Workshop veranstaltet (Poll 2003a, S. 357).

Es lässt sich also ein Paradigmenwechsel feststellen: die Wandlung von einer systemzentrierten in eine benutzerzentrierte Sichtweise (Blanck 2006, S. 16). Auch Hernon (2002a, S. 54) ist derselben Meinung: „As is evident from this brief discussion, there is a dramatic shift from a focus on inputs (resource allocation) and outputs (the extent of activity in which the library is engaged) to one centered on users and results.“ Was nicht bedeutet, dass Inputs und Outputs nicht mehr wichtig sind. Im Gegenteil, für eine effiziente Bibliotheksführung sind diese nach wie vor wichtig, werden aber durch die Aspekte der Wert- und Wirkungsmessung ergänzt (vgl. Hernon 2002a, S. 54). Diese neuen Ansätze fragen nach dem Wert, der für den einzelnen Benutzer durch die Bibliotheksbenutzung entsteht. Es sind nun nicht mehr alle Ausleihen gleich wichtig; denn einige Bücher werden gelesen, einige werden bloss durchgeblättert um etwas Spezifisches zu finden. Auch werden nicht mehr alle Besucher gleich gewertet: ein paar Benutzer gehen in die Bibliothek um Kopien herzustellen, während andere es vorziehen sich beraten zu lassen (Holt & Elliott 2003, S. 425).

3 Stand der Forschung

Obwohl die ökonomische Wertmessung von Bibliotheken ein aktuelles Thema ist, herrscht in der Praxis kein einheitliches Verständnis oder etwa gemeinsames Vorgehen. Das erste Unterkapitel versucht Klarheit in die Terminologie zu bringen und definiert die Begriffsverwendung für diese Arbeit. Anschliessend wird die soziale und ökonomische Wert- und Wirkungsmessung vorgestellt, bevor vertieft auf die Methodenanwendung in der ökonomischen Mehrwertrechnung eingegangen wird. Wie bereits in der Einleitung erwähnt, beschränkt sich diese Arbeit nachfolgend auf die ökonomische Mehrwertrechnung. Nach dem Unterkapitel über die Kosten-Nutzen-Rechnung runden exemplarische ökonomische Mehrwertrechnungen aus dem Ausland dieses Kapitel ab.

3.1 Begriffsdefinitionen

So aktuell wie das Thema, so unterschiedlich ist auch der Gebrauch und das Verständnis der Terminologie. In der Fachliteratur findet sich eine Vielzahl von Benennungen, die teilweise unterschiedliche oder synonyme Bedeutungen haben (Witzler 2008a, S. 280). Für den weiteren Verlauf dieser Arbeit ist es wichtig, dass die zentralen Begriffe „Wirkung“, „Wert“, „Nutzen“ und "ROI" definiert werden.

Wirkung

Die Terminologie für „Wirkung“ ist unterschiedlich und hängt insofern vom Blickwinkel ab, ob Wirkung im Zusammenhang mit der Ermittlung eines ökonomischen Nutzungswertes von Bibliotheken oder mit der Ermittlung des Einflusses auf die Fähigkeiten und Kenntnisse der Benutzer betrachtet wird (Poll 2003a, S. 361).

Poll (2006, S. 59) versteht zunächst unter Wirkung „[...] jede Veränderung, die durch eine Handlung erzielt wird.“ In der deutschsprachigen Literatur wird für das Aufzeigen von Wirkung auch mit den Begriffen Einfluss, Folgen, Effekt oder Nutzen gearbeitet (Witzler 2008a, S. 280-281). Häufig werden auch die englischsprachigen Begriffe „Outcome“ und „Impact“ synonym für „Wirkung“ verwendet, obwohl die beiden Begriffe nicht dasselbe bedeuten (Poll 2003a, S. 359).

In der englischsprachigen Literatur ist oft die Rede von Outcome, wenn von der Wirkung, dem Nutzen oder dem Ergebnis einer Bibliothek gesprochen wird (Blanck 2006, S. 21). Outcome wird teilweise eher in Zusammenhang mit direkten Verhaltensänderungen benutzt (Poll 2006, S. 59) und für den Output und die Nutzung von Bibliotheksdiensten verwendet (Poll 2007, S. 31). „Outcome can be seen as the eventual result of using library services, the influence the use had, and its significance to the user“ (Revill 1990, S. 316). Einen

zusätzlichen Aspekt im Zusammenhang mit Outcome zeigt Poll auf: Wenn der Outcome ermittelt wird, dann wird damit auch die Schätzung des monetären Wertes des aktuellen oder potentiellen Nutzens für den Benutzer in Zahlen ausgedrückt (Poll 2003b, S. 7).

Impact steht für ein weiter gefasstes Verständnis von Wirkung als Outcome, vor allem im Hinblick auf ein langfristig verändertes Nutzerverhalten oder die Wirkung von Programmen, Institutionen und Handlungen (Poll 2006, S. 59; Poll 2007, S. 31). Grundsätzlich versteht man unter Impact den Einfluss einer Dienstleistung oder von Ereignissen auf ein Individuum oder eine Gruppe (Witzler 2008a, S. 280). Dies kann bei wissenschaftlichen Bibliotheken in Form von besseren oder schnelleren Studienabschlüssen durch Bibliotheksnutzung sein oder bei Öffentlichen Bibliotheken durch eine verbesserte Lesefähigkeit, Medienkompetenz oder soziale Teilhabe (Wimmer 2004, S. 164). In der Encyclopedia of Library and Information Science (Hoadley and Clark, 1972, S. 104, zit. in: Revill 1990, S. 316) wird Impact wie folgt definiert:

„Impacts are the highest and most important level yet, ipso facto, the least developed area. ‘Impact’ has been defined as the ‘ultimate effects of the utilized services on the social well-being of the individual user or group of users including reading level, skills acquired, economic and social mobility, productivity, creativity and alienation’.”

Im Zusammenhang mit der Wirkung von Bibliotheken werden Impact und Outcome uneinheitlich und überschneidend verwendet. Viele englischsprachige Autoren verwenden den einen oder den anderen Begriff. Man kann somit die beiden Begriffe als Synonyme anschauen (Revill 1990, S. 316).

Wert

Der Versuch, die Bibliothek in ihrem ökonomischen Wert zu erfassen, ist ein interessanter Aspekt innerhalb der Wirkungsmessung (Poll 2006, S. 60). Im Lexikon Marketing (Bruhn & Homburg 2004, S. 895) findet sich folgende Definition zum Wert im Allgemeinen:

„Werte stellen Orientierungsgrößen für das Denken und Handeln von Individuen, Gruppen und Gesellschaften dar und können als wichtige Bezugs- und Hintergrundvariablen Bedürfnisse, Bedarfe und Einstellungen prägen.“

Matthews (2007, S. 300) versteht den Begriff im Zusammenhang mit Bibliotheken wie folgt:

„Value should be considered as the worth of a product or service in terms of organizational, operational, social, and financial benefit to the customer. All library product offerings and services have both a value and a cost in the mind of the customer“.

Unter dem ökonomischen Wert einer Bibliotheksnutzung werden nicht die durch die Nutzung entstandenen Kosten verstanden, sondern der finanzielle Wert den dieser Nutzungsfall hat, oder den Preis, den dieselbe Leistung auf dem freien Markt aufweisen würde (Poll 2003a, S. 361). Dazu fließen Marktinformationen in die Messung mit ein bzw. es werden sogenannte „Shadow Prices“ oder „Proxy Prices“ ermittelt, um für Güter, die nicht auf dem Markt vorhanden sind, einen Preis zu schätzen. Ein ökonomischer Wert für Bibliotheksdienste und -produkte wird anhand von Substituten geschätzt und kann in Form einer Zahlungs- oder Akzeptanzbereitschaft bei den Benutzenden erhoben werden (Fett 2004, S. 21). Beim ökonomischen Wert bestimmen somit die Käufer individuell über den Wert und die Eignung eines bestimmten Produktes. Aabo (2005, S. 2) meint dazu:

„The economic concept of value has its foundation in the theory of modern welfare economics and is related to choice. Based on, and constrained by, his or her economic situation each individual can choose to consume private, public and other non-market goods, including library service. The trade-offs that people make as they choose less of one good and substitute more of another reveal something about the values people place upon these goods.“

Witzler (2008a, S. 280) fügt dazu an: „Der Gegenwert eines Produktes für den Kunden ist die Differenz aus dem Gesamtwert für den Kunden und den Gesamtkosten für den Kunden. Diese scheinbar triviale Feststellung birgt die gesamte Problematik der Wert- und Wirkungsmessung in sich: sie ist individuell, d. h. vom Kunden abhängig.“ Damit Geldgeber den Wert richtig einschätzen können, müssen Bibliotheken darauf hinweisen, dass die Wertmessung aus Benutzersicht stattfindet (MacEachern 2001, S. 235).

Nutzen

In der Fachliteratur wird Wirkung oftmals auch als Nutzen bezeichnet (Witzler 2008a, S. 280-281). Nutzen kann umschrieben werden als ein hilfreicher oder nützlicher Effekt (Poll 2003b, S. 5). Ein Nutzen entsteht durch eine erhaltene Information, ein gelöstes Problem, verminderte Unsicherheit oder durch eingesparte Zeit. Dabei sind durchaus verschiedene Interpretationen von Nutzen möglich (Revill 1990, S. 316). Die Messung der Bibliotheksleistung kann als die Summe der individuellen Nutzen angesehen werden (Revill 1990, S. 316).

Wie stehen nun die im Zusammenhang mit der ökonomischen Wertmessung verwendeten Begriffe von Wert und Wirkung zueinander? In der Literatur finden sich verschiedene Ansätze, ohne dabei jedoch eine allgemeingültige Systematisierung erreicht zu haben (Blanck 2006, S. 29). Als zentraler verbindender Begriff zwischen diesen Ansätzen steht der Outcome.

Poll & Payne (2006, S. 549) stellen in der nachfolgenden Grafik die Begriffe Input, Activities, Output, Impact, Outcome und Value in ein lineares Verhältnis, wobei sich Impact, Outcome und Value als Ergebnis von Output gegenseitig beeinflussen.

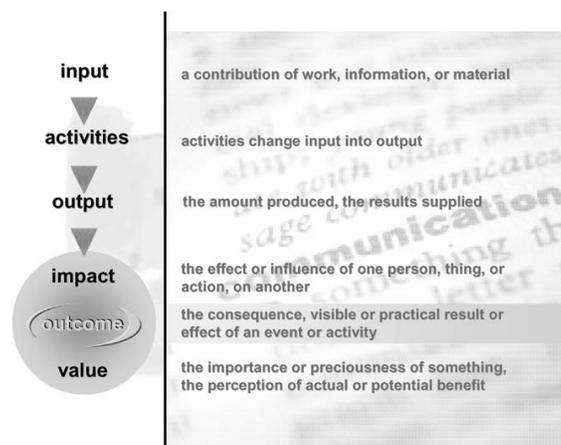
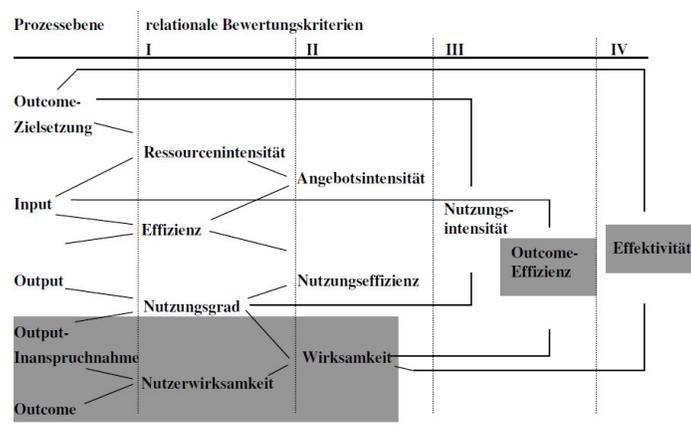


Abbildung 2: Vom Input zum Outcome (Poll & Payne 2006, S. 549)

In der Grafik von Fett (2004, S. 15) werden die Begriffe mit den jeweiligen Nahtstellen bei der Wirkungsmessung aufgezeigt. Diese Grafik zeigt mit den grau unterlegten Feldern die wichtigsten Bereiche im Zusammenhang mit der Wirkungsmessung auf:

- Ohne eine Gegenüberstellung der Output-Inanspruchnahme mit dem Outcome lassen sich keine Aussagen über die Nutzerwirksamkeit erstellen.
- Ohne Aussagen über die Nutzerwirksamkeit können auch keine Aussagen über die Wirksamkeit der Bibliothek erstellt werden.
- Ohne Wirksamkeit, im Verhältnis zum Input, kann keine Outcome-Effizienz erstellt werden.
- Und schlussendlich können keine Aussagen zur Effektivität erstellt werden, wenn die Wirksamkeit nicht mit der Outcome-Zielsetzung in ein Verhältnis gebracht werden kann.



Leicht veränderte Grafik nach Nullmeier 1998, 319¹¹

Abbildung 3: Begriffe in der Wirkungsforschung (Fett 2004, S. 15)

Blanck (2006, S. 29) stellt die Begriffe mehr oder weniger lose zueinander. Outcome steht zwar über allen anderen Begriffen und wird in vielen Publikationen als zentraler Begriff verwendet, die anderen Begriffe werden aber häufig synonym verwendet.

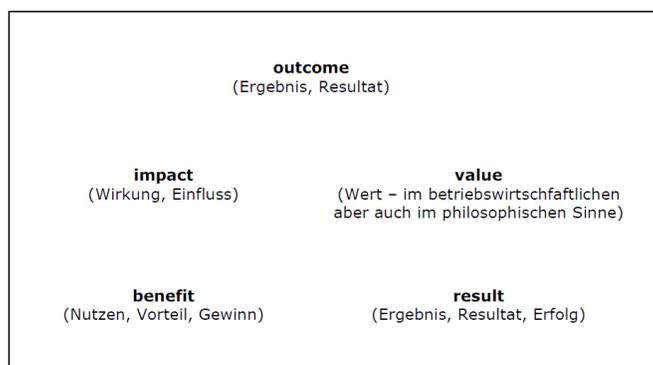


Abbildung 4: Begriffe der Wert- und Wirkungsforschung (Blanck 2006, S. 29)

Kyrillidou (2002, S. 44 f.) ist der Meinung, dass noch ziemlich wenig über die Beziehungen zwischen Input, Output, Qualität und dem daraus entstehenden Outcome bekannt ist und fügt daher nebst einem linearen zwei mögliche Ansätze von Modellen an – ein zyklisches und spiralförmiges. Das lineare Modell ist dem oben genannten Modell von Poll & Payne ähnlich; es geht von einer linearen gegenseitigen Beeinflussung der Begrifflichkeiten aus.

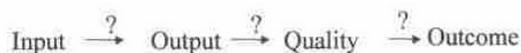


Abbildung 5: Lineares Modell der Begrifflichkeiten (Kyrillidou 2002, S. 44)

Das zyklische Modell geht von einem multidimensionalen Verhalten der Benutzer aus. Als Beispiel kann ein publiziertes Buch erwähnt werden: die Inputzahlen in Form von Büchern sind die Outputs von Benutzern, welche als Gelehrte und Autoren das Buch geschrieben

haben, was in einem erhöhten Income, einem besserem Ruf, erhöhten persönlichen Zielen oder einem Outcome mündet.

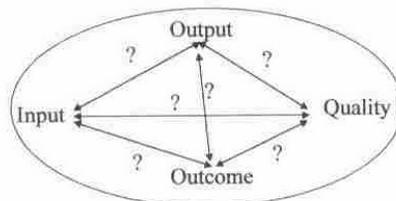


Abbildung 6: Zyklisches Modell der Begrifflichkeiten (Kyrillidou 2002, S. 44)

Die Zusammenhänge werden noch komplexer, wenn sie anhand ihrer Bewegung in ein dynamischeres und flexibleres Modell übertragen werden, indem Benutzer und Informationsressourcen sich spiralförmig beeinflussen.

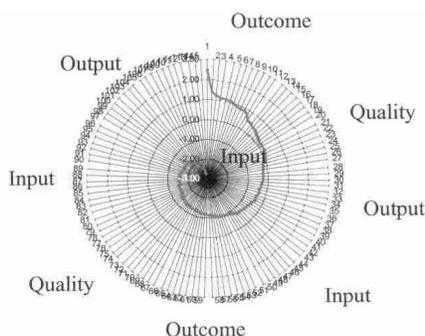


Abbildung 7: Spiralförmiges Modell der Begrifflichkeiten (Kyrillidou 2002, S. 45)

Wie nun die verschiedenen Begriffe zueinander stehen, ist noch nicht geklärt. Es ist jedoch unbestritten, dass sie voneinander abhängig sind und ein Wert oder eine Wirkung von Bibliotheksdiensten nicht ohne Input, Output und deren Ergebnisse entstehen kann.

Im weiteren Verlauf dieser Arbeit wird mit dem Begriff „ökonomischer Wert“ die monetäre Wertmessung von Bibliotheken verstanden, was auch den „Outcome“ zur Schätzung des monetären Wertes innerhalb des Wirkungsbegriffes mit einbezieht.

Return on Investment (ROI)

Nebst den Begriffen Wirkung, Wert und Nutzen ist der Return on Investment ein wichtiger Begriff im Zusammenhang mit ökonomischer Mehrwertrechnung. Das Konzept des Return on Investment (ROI) wurde bereits für viele verschiedene Mehrwertrechnungen verwendet. Wie der Begriff schon erahnen lässt, ist die Berechnung des ROI ein Ansatz, um den Gewinn jedes investierten Frankens zu berechnen.

„In basic terms, ROI, or return on investment, is just that: the income – or value – received as a result of an amount invested in an asset” (Kaufman & Watstein 2008, S. 227).

Bei der Berechnung des ROI von Bibliotheksdiensten wird der Nutzen in ein Verhältnis zum Aufwand gestellt, sei dies in Form von Bibliotheksmitteln, Zeitaufwand der Benutzenden oder zum Gegenwert der Dienste privater Marktanbieter (Fett 2004, S. 25). Der ROI bezieht sich somit auf den Ertrag für die Investition einer Organisation in ihre Bibliothek (Kaufman & Watstein 2008, S. 227), und ist dazu ein wichtiger betriebswirtschaftlicher Wirkungsindikator, mit dem Endresultat eines erwirtschafteten ökonomischen Mehrwertes einer Bibliothek (Fett 2004, S. 25). Fett erwähnt hier als Beispiel Questia (www.questia.com) aus den USA, eine kostenpflichtige Online-Bibliothek für Studierende.

„Wenn der Nutzen, den Studierende daraus ziehen, die Jahresgebühr von \$ 120 als plausibles Preisniveau etablieren kann, in welchem Verhältnis steht dieser Nutzen zum Nutzen aus der Inanspruchnahme üblicher Hochschulbibliotheken?“ (2004, S. 25)

Im Zusammenhang mit dem ROI wird sehr oft die Idee geäußert, dass nun Bibliotheken miteinander verglichen werden können. Cram ist bezüglich der Vergleichbarkeit von verschiedenen Bibliotheken anhand des ROIs sehr zurückhaltend:

„It follows then that the primary purpose of measuring the value of a library must be to see if the library is doing well, not to judge whether it is doing better or worse than other libraries” (Cram 2000, S. 19, zit. in: Fett 2004, S. 17).

Auch die Autoren Imholz & Weil Arns von der Studie „Worth their weight“ sind nicht für eine Gegenüberstellung von durchgeführten Mehrwertstudien:

„The lack of coordination among researchers also makes it impossible to compare valuation results between and among libraries” (2007, S. 18).

Es gibt noch andere Berechnungsmöglichkeiten, um den ökonomischen Mehrwert von Bibliotheken zu messen. Der ROI ist der Ansatz, der am Häufigsten verwendet wird. Wichtig ist es hier zu erwähnen, dass eine Messung mit einem anderen Ansatz unter Umständen ein anderes Bild ergeben könnte (Brophy 2006, S. 82 f.).

3.2 Aspekte der Wert- und Wirkungsmessung

Der Ansatz der Mehrwertrechnung ist für Bibliotheken relativ neu, der Mehrwert an und für sich ist es jedoch nicht. Jeden Tag generieren Bibliotheken einen Mehrwert für ihre Benutzer

und die Gesellschaft. Das Problem liegt weniger im Wert und in der Wirkung ihrer Dienste, sondern in der Kommunikation (Durrance & Fisher 2005, S. 17). Doch die Probleme liegen gemäss Matthews (2007, S. 25) nicht nur in der Kommunikation, sondern auch in folgenden Punkten:

- Der Bibliotheksdienst weist einen unterschiedlichen Wert für verschiedene Benutzer auf.
- Es sind nicht alle benötigten Daten vorhanden; diese müssen entweder aufwändig beschafft werden oder sind aus Datenschutzgründen nicht einsehbar.
- Dadurch, dass verschiedene Methoden in verschiedenen Bibliotheken angewandt wurden, sind die Resultate schwierig zu vergleichen und zusammenzufassen.
- Es können keine Langzeiteffekte ermittelt werden, wenn Benutzer nicht auch für spätere Umfragen zur Verfügung stehen.
- Es ist schwierig, nur den Mehrwert einer Bibliothek zu isolieren – es gibt da auch noch Freunde, Lehrer, Familie, Internet usw. Selten ist der Mehrwert das Resultat einer einzelnen Begegnung mit der Bibliothek. Dieser Aspekt macht die Schätzung des Mehrwertes für eine Einzelperson umso schwieriger.

Grundsätzlich kann gesagt werden, dass eigentlich eher vom „Ermitteln“ als vom „Messen“ gesprochen werden sollte. Die Ergebnisse können zwar aussagekräftig sein, entsprechen aber nicht immer streng den statistischen Vorgaben (Poll 2006, S. 64). Der von Bibliotheken generierte Mehrwert lässt sich entweder in Form eines ökonomischen Wertes, als auch in Form des Nutzens für Einzelpersonen oder kommerzielle Unternehmen, Gemeinden oder Institutionen aufzeigen (Poll 2003b, S. 6). Poll unterscheidet anhand der durchgeführten Projekte folgende Fragenkomplexe:

- „Beeinflussen Bibliotheken den Erfolg im Studium, Forschung und Beruf?“
- Tragen Bibliotheken und ihre Dienste – vor allem Benutzerschulungen – zur Informationskompetenz bei?
- Welche Bedeutung hat die Existenz einer lokal vorhandenen Bibliothek für die Gesellschaft?
- Welcher finanzielle Nutzen wird durch die Bibliotheksdienste erzielt?“

(2006, S. 64)

Die ersten drei Fragen beziehen sich dabei auf eine allfällige soziale Wirkung und deren Wert, wohingegen die vierte Frage nur den ökonomischen Wert von Bibliotheken anspricht.

Da sich diese Arbeit hauptsächlich mit dem finanziellen Wert befasst, wird nur kurz auf den sozialen Einfluss von Bibliotheken in Form von Fähigkeiten und Kenntnisse der Benutzer eingegangen. Die Autoren Imholz & Weil Arns erwähnen in ihrer Studie „Worth their weight“ über den Wert der Amerikanischen Öffentlichen Bibliotheken, dass etwa die Hälfte der durchgeführten Studien sich rein auf den ökonomischen Aspekt beschränken, während die andere Hälfte die sozialen und ökonomischen Aspekte untersucht (2007, S. 22).

3.2.1 Sozialer Wert der Bibliotheksleistung

Zum sozialen Wert von Bibliotheksleistungen können folgende Qualitäten gezählt werden: verbesserte Kompetenzen im Sinne von Information Literacy, bessere und schnellere Studienabschlüsse von Studierenden, höhere Lebensqualität der Bevölkerung, höhere berufliche Stellung sowie die soziale Integration, welche vor allem bei öffentlichen Bibliotheken einen Schwerpunkt ausmachen (Barth 2009, S. 49).

In der Bildungslandschaft wird vermehrt darauf Wert gelegt, die Wirkung vom Lehren, Lernen und anderen Aktivitäten zu messen und zu bewerten. Wissenschaftliche Bibliotheken gehören zu den Hauptakteuren, wenn es um das zur Verfügung stellen von Informationsressourcen für die Ausbildung und Forschung geht (Gratch-Lindauer 1998, S. 546). In diesem Kontext müssen Bibliotheken nachweisen, wie ihre Leistungen und Dienste die Effektivität des Studiums und die Forschung positiv beeinflussen. Dies können im einzelnen Nutzungsfall ein besseres Faktenwissen oder die Kenntnis von Forschungsergebnissen sein. Als längerfristige Ergebnisse können der Erwerb von Fähigkeiten wie Informationskompetenz angeführt werden, sowie auch ein beruflicher oder akademischer Erfolg und ein verändertes Informationsverhalten (Poll 2003a, S. 360). Hernon (2002b, S. 224) fügt hierzu an:

„Fundamental questions now raised by regional accreditation bodies for institutions of higher education are, ‘how has student information-seeking behavior changed and student skills in information literacy become more sophisticated?’ and ‘how have students’ ability to engage in problem solving and critical thinking improved?’”

Beim Versuch, die geforderten Beweise vorzulegen, stossen wissenschaftliche Bibliotheken immer wieder auf zwei Hauptprobleme. Erstens sind sie bei der Wahl der Messmethoden nicht genügend strategisch oder extern fokussiert. Zweitens organisieren sie ihre Daten zu wenig unter dem Aspekt, dass diese auch für die Administration des Unterhaltsträgers zugänglich sind, noch benutzen sie eine Sprache, die wiedergibt, was campusweit in Planungsdokumenten vorhanden ist (Gratch-Lindauer 1998, S. 546).

3.2.2 Ökonomischer Wert der Bibliotheksleistung

Der zweite Ansatz in der Wert- und Wirkungsmessung von Bibliotheken ist der Versuch, Bibliotheken mit ihrem ökonomischen Wert zu erfassen (Poll 2006, S. 66). Poll beschreibt diesen Ansatz folgendermassen:

„Die Ermittlung des ökonomischen Wertes einer Bibliotheksbenutzung bezieht sich nicht auf die Kosten, die durch einen Nutzungsfall in der Bibliothek selbst entstehen – Kosten einer Ausleihe, einer Auskunft – sondern auf den finanziellen Wert, den dieser Nutzungsfall für den einzelnen Benutzer oder eine Institution hat, oder auf den Preis, den die gleiche Leistung auch am freien Markt erzielen würde“ (2003a, S. 361).

Bibliotheken versuchen nachzuweisen, dass die zur Verfügung gestellten finanziellen Mittel gut investiert sind und im betriebswirtschaftlichen Sinne einen „Wert“ erzielen. Durch die Analyse des ökonomischen Wertes erhalten die Bibliotheken nach Blanck (2006, S. 34 f.) folgende Möglichkeiten:

- das verantwortungsvolle Verhalten mit den zur Verfügung gestellten Geldern sowie deren Verwendung nachweisen und kommunizieren zu können,
- im operativen und strategischen Management begründete Entscheidungen zu unterstützen,
- eine aktivere positive Kommunikation nach aussen zu führen,
- den eigenen Glauben an den Wert des Geleisteten zu kräftigen und somit die tägliche Arbeit der Mitarbeiter greifbarer zu machen, was wiederum eine zusätzliche Motivationshilfe darstellt.

Bei der Ermittlung eines ökonomischen Wertes der Bibliotheksdienste muss unterschieden werden zwischen dem direkten und indirekten Wert. Der direkte Wert nimmt Bezug zum Marktwert des Bibliotheksdienstes, z.B. den Marktpreis eines ausgeliehenen Mediums. Indirekte Werte wirken weiträumiger und beziehen sich nicht nur auf eine Person, sondern vielmehr darauf, was sich daraus ergeben kann (Witzler 2008a, S. 283).

Zur Illustrierung: Wenn nun ein einzelner Benutzer in der Bibliothek Informationen erhalten möchte, ist dies ein direkter Nutzen und somit ein direkter Wert für eine einzelne Person. Dieser individuelle Wert stellt jedoch erst den Anfang dar. Wenn eine Bibliothek einem Benutzer hilft, ein neues Geschäft zu eröffnen, dann wird dadurch ein grösserer Wert auch für andere individuelle Personen geschaffen. Dieser indirekte Wert für die Gesellschaft hat einen weit grösseren Wert als der Wert für eine Einzelperson. Natürlich ist es schwierig, diesen indirekten Wert zu messen. Wenn er dennoch gemessen werden könnte, wäre es noch schwieriger, die spezifische Leistung der Bibliothek zu identifizieren (Carnegie Library of Pittsburgh 2006, S. 4). Elliott (2007, S. 12) fügt hierzu an: „Even if measured, the accuracy

of such indirect measures is subject to challenge and difficult to defend.” Blanck (2006, S. 28) weist aber darauf hin, dass eine Wert- und Wirkungsmessung, die sich nur auf den direkten Wert beschränkt, zu kurz greift. Bei jedem Versuch, die Wirkung von Bibliotheksdiensten zu messen, muss somit festgelegt werden, was messbar und was nicht messbar ist und was gemessen werden soll (Fett 2004, S. 20).

Die Schätzung des monetären Mehrwertes von Bibliotheken kann nach Poll (2003b, S. 7) mit folgenden Ansätzen durchgeführt werden:

- Das Berechnen von „Proxy Prices“ oder „Shadow Prices“, indem Benutzer den monetären Wert von Bibliotheksdiensten schätzen.
- Dem Suchen von Beweisen, dass Bibliotheken direkt die Wirtschaftlichkeit ihrer Unterhaltsträger beeinflussen.
- Der Einschätzung des Wertes, den eine Person oder Körperschaft für die Bibliotheksnutzung beimisst, indem die verbrachte Zeit in der Bibliothek monetär berechnet wird.

Das Interesse an ökonomischer Wertmessung ist kein neues Phänomen. Bereits 1999 hat ein Informationsblatt der Association of Research Libraries (ARL) das Bedürfnis für ein besseres Verständnis der ökonomischen Mehrwertrechnung aufgezeigt (Deiss, 1999, zit. in: Imholz & Weil Arns 2007, S. 15). „Das Thema wirkt zunächst befremdend neben allen anderen genannten Bereichen der Wirkungsmessung, die sich mit der Einwirkung auf Wissen, Fähigkeiten oder Verhalten befassen. Für die Unterhaltsträger dürfte es allerdings fast das interessanteste Thema sein“ (Poll 2006, S. 66). Die ökonomische Mehrwertrechnung ist weder reine Recherche, noch simple Datensammlung. Vielmehr vereint sie beide Prozesse zu einem wichtigen Werkzeug um den erarbeiteten Mehrwert darzustellen, Erfolge zu identifizieren und den Stakeholdern die Ergebnisse präsentieren zu können. Die Mehrwertrechnung ist somit ein sehr nützliches Managementwerkzeug (Sheppard 2004, Fol. 2).

Es muss jedoch darauf hingewiesen werden, dass die Untersuchung eines ökonomischen Mehrwertes nicht der einzige Weg ist, den Wert einer Bibliothek zu schätzen. Benutzer könnten in Zusammenhang mit solchen Untersuchungen besorgt sein, dass ökonomische Überlegungen die Bibliothek von ihren Hauptzielen abbringen könnten. Diese Besorgnis ist jedoch unbegründet, solange die Mehrwertrechnung mit dem Verständnis der verschiedensten Werte und Nutzen einer Bibliothek durchgeführt wird. Denn trotz Bedenken ist es wichtig zu verstehen und ebenso zu kommunizieren, dass auch Bibliotheken einen

signifikanten Beitrag von realen und monetären ökonomischen Werten generieren (Carnegie Library of Pittsburgh 2006, S. 6).

3.3 Methoden der ökonomischen Mehrwertrechnung

Wie oben dargelegt, können Bibliotheken auf die verschiedenste Art und Weise bewertet werden. Folglich sind dabei verschiedene Methoden mit unterschiedlichen Zielen und Blickwinkeln eingesetzt worden (Imholz & Weil Arns 2007, S. 11). Auf internationaler Ebene gibt es keine einheitlichen, allgemein anerkannten Messmethoden der ökonomischen Mehrwertrechnung. Gemäss Poll (2003a, S. 360 f.) treten in diesem Zusammenhang folgende Probleme auf:

- Alle Methoden haben die Problematik, dass sich ein direkter Bezug zu einer bestimmten Aktivität oder Dienstleistung und deren Wirkung vermuten, aber sich nicht konkret nachweisen lässt. Benutzeraussagen können nicht als statistisch „valide“ bezeichnet werden.
- Nutzer können ihre Intention bei einer Bibliotheksnutzung häufig nicht exakt benennen; das Ergebnis einer Nutzung kann somit auch rein zufällig sein.
- Da sich Wirkung immer auf einzelne Personen bezieht und sich die Benutzer einer Bibliothek sehr heterogen zusammensetzen, können Wirkungen von Bibliotheksdiensten sehr unterschiedlich ausfallen.
- „Erfolg“ wird von den Benutzern sehr unterschiedlich definiert.

Information, Bildung oder Dienstleistungen sind schwer fassbar. Somit wird eine Hilfskonstruktion mit Methoden benötigt, um sie in Zahlen nachweisen zu können. Mit einem Methoden-Mix wird versucht, den Wert von Bibliotheken in Zahlen auszudrücken (Hobohm 2007b, S. 40). Die in den letzten Jahren eingesetzten Methoden lassen sich grob in quantitative und qualitative Methoden einteilen (Poll 2007, S. 32). „Mit qualitativen Methoden lassen sich Trends herausfiltern und verfolgen. Wo immer möglich wird aber auch versucht, eher objektive, quantitative Methoden einzusetzen“ (Poll 2006, S. 64).

Die Wirkung auf Personen lässt sich in vielen Fällen nur mit qualitativen Methoden erfassen (Poll 2006, S. 65). Qualitative Methoden werden eingesetzt, wenn die Daten nicht ohne Inhaltsverlust auf Zahlen reduzierbar sind. Es wird davon ausgegangen, dass bereits wenige subjektive Einschätzungen wesentliche Aussagen über ein Forschungsfeld liefern können (Fett 2004, S. 27). Witzler (2008b, Fol. 23 f.) nennt zwei Methoden, die sich für den Wirkungsnachweis von Bibliotheken eignen:

- Anekdotische Evidenz: Sie ist ein Wirkungsnachweis anhand positiver Beispiele der Bibliotheksbenutzung. Dabei wird die qualitative Komponente der Wirkung von Bibliotheken dokumentiert, ohne auf den direkten ökonomischen Wert einzugehen.
- Strategische Argumentenbilanz: Sie listet alle Punkte auf, die belegen können, wie eine Bibliothek die Ziele ihrer Trägereinrichtung unterstützt. Weiter ist sie ein Instrument für Bibliothekare, den Entscheidungsträgern Argumente liefern zu können, die sich nicht auf den direkten ökonomischen Wert beziehen.

Quantitative Methoden nehmen für sich in Anspruch, sogenannte „harte Daten“ liefern zu können. Zahlen, die auf der Grundlage von bestimmten indikatorenspezifischen Messgrößen erfassbar und darstellbar sind (vgl. Fett 2004, S. 26 f.). Bei quantitativen Verfahren wird den einzelnen Produkten der Preis ihrer jeweiligen Entsprechung in der Privatwirtschaft zugeordnet (Witzler 2008b, Fol. 18). Da aber Bibliotheksdienste nicht auf dem freien Markt gehandelt werden, besitzen sie keinen entsprechenden Marktpreis. Aus diesem Grund wird der Preis mittels Methoden der Non-Market-Goods evaluiert, welche in den Bereichen der Gesundheit, Ausbildung und Kultur entwickelt wurden (Aabo 2005, S. 2). Diese Herangehensweise ermöglicht es, einen Wert zu schätzen und diese monetären Größen den Kosten gegenüber zu stellen (Aabo 2005, S. 2). Dabei wird das Ziel verfolgt, einen Return on Investment (ROI) aufzeigen zu können (Poll 2003b, S. 7).

In der Literatur wird nicht einheitlich mit der Methoden-Terminologie umgegangen. Oftmals wird aber eine Einteilung vorgenommen, in welcher der direkte Mehrwert mit drei quantitativen Methoden gemessen werden kann: Consumer Surplus, Contingent Valuation und Zeitkosten (vgl. Levin & Driscoll & Fleeter 2006, S. 8; Blanck 2006; S. 59; Elliott 2007, S. 18 ff.; Poll 2003, S. 361 ff.).

Die British Library ist z.B. in ihrer Studie von einer anderen Einteilung ausgegangen: Sie unterscheidet die Methoden „Macro Economic“ und „Consumer Surplus“, welche mit den Messmethoden „Revealed Preferences“ und der „Contingent Valuation“ durchgeführt werden kann (Pung & Clarke & Patten 2004, S. 84). Dieser Ansatz wird in dieser Arbeit nicht weiter verfolgt.

3.3.1 Consumer Surplus

Elliott (2007, S. 175) beschreibt den Ansatz der Consumer Surplus-Methode wie folgt:
„[...] representation of the monetary value consumers associate with a good or service in excess of any costs they must incur to get it; the difference between the amount of money consumers would be willing to pay for a good or service rather than do without it and the consumers' cost (including price).“

Diese Methode nimmt Bezug auf Substitute auf dem freien Markt. Elliott (2007, S. 18 f.) erklärt diesen Ansatz anhand eines Autokaufs: Der Käufer hat meistens für sich einen Höchstbetrag ausgemacht, den er für das neue Auto ausgeben will. Nach erfolgreicher Verhandlung kann er den Schluss ziehen, dass er einen sehr guten Kauf gemacht hat, da er nicht so viel ausgeben musste wie er gewillt gewesen wäre. Die Differenz zwischen Höchstbetrag und Kaufpreis stellt den Consumer Surplus des Käufers dar. Bibliotheksbenutzer können zum Beispiel Romane kaufen anstatt sie in der Bibliothek auszuleihen. Die Bereitschaft, falls es keine Bibliothek gäbe, solche Substitute zu kaufen, ist ein Indikator für den Wert, den die Nutzer einem Bibliotheksdienst beimessen (Holt & Elliott 2003, S. 429).

„Typical questions in our surveys of a random sample of library users asks a library’s patrons how many books they borrow from the library during a typical month, how many books they buy, and how many additional books they would buy if they could not borrow books from their local library. From their responses, one can estimate the value library patrons place on the privilege of borrowing books in excess of any cost of accessing the library” (Elliott et al. 2007, S. 20).

Es ist jedoch schwierig, den Consumer Surplus zu errechnen, da Bibliotheksdienste meist kostenlos sind (Carnegie Library of Pittsburgh 2006, S. 37; Matthews 2007, S. 307).

3.3.2 Contingent Valuation

Anstatt den Wert eines Produktes mittels Substituten zu schätzen, können die Benutzer mit der Contingent Valuation-Methode direkt befragt werden (Elliott et al. 2007, S. 21). Die Methode wird als „Kontingent“ bezeichnet, weil die erhaltenen Werte direkt von den vorgegebenen Marktwerten abhängen (Mitchell & Carson 1989, S. 3, zit. in: Bothe 2004, S. 34). Die Contingent Valuation-Methode ist eine der meist gewählten Methode zur Schätzung des ökonomischen Mehrwertes (Brophy 2006, S. 83) und stammt von David W. Harless und Frank R. Allen (Fett 2004, S. 43). Sie wurde in den 60er Jahren zum ersten Mal in den USA eingesetzt und fand ihren Einsatz zunächst vor allem im Umweltschutzbereich (Ahmed & Gotoh 2006, S. 11). Ermittelt wird der Wert des Nutzens, den die Nutzer aus einem Dienst ziehen (Fett 2004, S. 43). Hobohm (2007, S. 636) meint dazu:

„Es handelt sich – volkswirtschaftlich gesprochen – um die Suche nach einem ‚Wohlfahrtsmass‘, also einer Berechnungsformel zu Bewertung öffentlicher Güter speziell in der sogenannten Ressourcenökonomie. Interessanterweise sprechen wir ja auch zunehmend von der Ressource ‚Bildung und Wissen‘ in der Wissensgesellschaft, weshalb es nahe liegt, dass die Methoden jetzt auch Anwendung finden in der Bibliothekswissenschaft.“

Elliott (2007, S. 175) definiert die Contingent Valuation-Methode wie folgt:

„[E]conomic technique that measures the value an individual places on a good or service; most frequently measured in terms of either willingness to pay (WTP) for a good or service rather than do without it or willingness to accept (WTA) payment to do without the good or service.“

Die Methode umgeht dabei den Umstand, dass für die Produkte oder Dienste kein eigentlicher Markt besteht und stellt den Benutzern einen hypothetischen Markt vor, in welchem sie die Möglichkeit des Kaufens oder Akzeptierens haben (Aabo 2005, S. 2; vgl. auch Boardman et al. 2006, S. 369). Dabei treten verschiedene Fragetypen auf, welche normalerweise den Befragten verschiedene Preise zur Auswahl stellen:

- „Willingness to pay (WTP): ‚Wie viel wären Sie zu zahlen bereit, damit dieser Service weiter besteht?‘
- Willingness to accept compensation (WTA): ‚Für wie viel Geld könnte man Ihnen Ihren Bibliotheksausweis abkaufen, wenn Sie ihn nie wieder bekommen könnten?‘
- Investment in access: ‚Wie viel Zeit und Geld investieren Sie, um die Bibliothek überhaupt nutzen zu können?‘
- Price elasticity of demand: ‚Inwiefern würde sich Ihre Bibliotheksnutzung ändern, wenn sich der Preis um 50% erhöhen würde?‘
- Cost of alternatives: ‚In welcher Höhe würden Ihnen jährliche Kosten entstehen, wenn sie die Bibliothek nicht nutzen könnten und auf Alternativen angewiesen wären?‘“
(Witzler 2008a, S. 283; Hobohm 2007a, S. 636)

Der Vorteil dieser Methode liegt in der Direktheit, mit der die Benutzer befragt werden. Sie versucht ohne Umschweife den direkten Marktwert herauszufinden (Aabo & Strand 2004, S. 369). Das Problem für die Befragten liegt jedoch darin, dass für Dinge, die normalerweise nicht monetär betrachtet werden, ein Wert geschätzt werden soll, was neu und ungewohnt ist. Auch können die Benutzer strategisch manipuliert werden und sie stellen oftmals wenige Verbindungen zwischen den vorgegebenen Marktwerten her (Aabo & Strand 2004, S. 369; Hobohm 2007a, S. 636). Die Preise werden mit einer hypothetischen Annahme mittels der WTP oder WTA ermittelt. Da die WTA normalerweise einen höheren Betrag ergibt als die WTP, wird diese als weniger zuverlässig angesehen (Elliott et al. 2007, S. 21). Auch Holt & Elliott erwähnen, dass die Weigerung einen Betrag zu nennen, bei der WTP geringer ist als bei der WTA (2003, S. 430).

Das besondere an der Methode von Harless & Allen besteht darin, dass sie nicht nur den tatsächlichen Wert, sondern auch den potentiellen Wert einer Inanspruchnahme eines Bibliotheksdienstes berücksichtigt. Dieser Ansatz stammt aus der Beobachtung, dass Benutzer auch für selten oder nie benutzte Bibliotheksdienste teilweise einen hohen WTP-Wert angeben (Fett 2004, S. 44).

Für die Gestaltung einer Contingent Valuation-Befragung existiert kein Standard. Doch alle Umfragen weisen ähnliche Merkmale auf: Als erstes stellt die Umfrage dem Befragten einen hypothetischen Markt vor, in dem er sich bewegt. Anschliessend erhält er Mechanismen, mit denen er seine WTP oder WTA ausdrücken kann. Und zum Schluss werden sozioökonomische Fragen gestellt, um diese mit der WTP oder WTA in eine Verbindung zu setzen. Dies können Fragen zum Alter, Geschlecht, Einkommen, Ausbildung etc. sein (Portney 1994, S. 5 f.).

Trotz der hohen Anzahl von den auf der Contingent Valuation-Methode basierenden Studien, ist diese Methode nicht ohne Kritiker. Aufgrund der Fragestellung basieren die Ergebnisse auf Schätzungen (Ahmed & Gotoh 2006, S. 17). Auch Brophy weist darauf hin, dass die Schwäche dieser Methode an der Formulierung „would be willing“ liegt, da verschiedene Einflüsse und Einstellungen die Antworten beeinflussen können (2006, S. 83). Witzler geht auch kritisch mit den Ergebnissen um, fügt jedoch an, dass man sich mangels Alternativen mit den Nachteilen der Contingent Valuation-Methode arrangieren müssen (2008a, S. 283). Aabo & Strand (2004, S. 369) meinen dazu: „The pros and cons of the method are cause of discussions but there is still a reasonable consensus that the method is in most cases better than the alternatives available, and this is responsible for its popularity“.

3.3.3 Zeitkosten

Die Annahme, dass Benutzer ihre Zeit schätzen, ist grundlegend für eine Wertermittlung über Zeitkosten. Dies impliziert die Folgerung, dass Zeitverbringen in der Bibliothek, anstatt einer anderen Tätigkeit, als Investition angesehen wird (Levin, Driscoll, Fleeter 2006, S. 8). Der Wert, den Benutzer aus der Nutzung erhalten, muss somit mindestens so gross sein, wie die investierte Zeit an Wert hat. Für Bibliotheksdienste heisst dies, dass der Zeitaufwand, die Reisekosten und andere Ausgaben im Zusammenhang mit einem Bibliotheksbesuch addiert und mit dem Durchschnittsgehalt berechnet werden (Elliott et al. 2007, S. 23).

Diese Methode wurde bis anhin vor allem von Spezialbibliotheken angewendet. Dieser Bibliothekstyp hat eine eindeutige Benutzerschaft mit relativ ähnlichen Durchschnittsgehältern. Bei Bibliotheken mit einer heterogenen Benutzerschaft ist diese Methode aufgrund der unterschiedlichen Gehälter nicht anwendbar (Poll 2006, S. 66).

Der Nachteil dieser Methode liegt ähnlich wie bei der Contingent Valuation darin, dass sie aufwändig in Form von Geld und Zeit ist (Levin, Driscoll, Fleeter 2006, S. 8).

Zusammenfassend kann gesagt werden, dass das Thema der Wertmessung im Bibliotheksbereich in Verbindung mit der wichtigen sozialen Komponente nicht bloss mit quantitativen Methoden untersucht werden kann, da es zu komplex ist. Doch gerade politische Entscheidungsträger bevorzugen diese „harten Daten“ (vgl. Usherwood 2000b, zit. in: Blanck 2006, S. 33). Alle vorgestellten Methoden versuchen zu beweisen, dass Bibliotheken nicht nur immaterielle Werte schaffen, sondern auch einen Marktwert aufweisen (Poll 2003a, S. 3). Die Methoden benötigen alle einen substanziellen Aufwand sowie eine Zusammenarbeit mit den Benutzern in Form von Interviews, Umfragen oder Tests. Die steigende Anzahl solcher Untersuchungen zeigt, dass Bibliotheken die Notwendigkeit von ökonomischen Mehrwertrechnungen sehen, trotz des relativ grossen Aufwands (Poll 2003b, S. 11).

3.4 Kosten-Nutzen-Analyse

Kosten-Nutzen-Analysen sind Verfahren zur Bewertung von öffentlichen Investitionsvorhaben (Bibliographisches Institut und F.A. Brockhaus AG. 2008, S. 345) und werden im öffentlichen Sektor seit langem zur Entscheidungsfindung eingesetzt (Elliott et al. 2007, S. 10). Sie stammt aus dem Profit-Bereich und findet ihre Anwendung, wenn sich der Wert eines Produktes oder einer Dienstleistung monetär bestimmen und anschliessend in ein Verhältnis zu seinen Kosten setzen lässt (Blanck 2006, S. 53). Eine Kosten-Nutzen-Analyse wird somit dann durchgeführt, wenn mittels den oben beschriebenen Methoden der Wert eines Dienstes ermittelt werden konnte. Elliott (2007, S. 175) definiert die Kosten-Nutzen-Analyse wie folgt:

„[...] benefits from a good, service, or activity divided by the cost of the good, service, or activity; if greater (less) than one, the good, service, or activity is (not) worthy of the resource investment“.

Um eine Kosten-Nutzen-Analyse durchzuführen, müssen die Untersuchenden glaubwürdige monetäre Zahlen für den Wert der Bibliotheksleistung und den damit assoziierten Kosten erarbeiten (Elliott et al. 2007, S. 16). Dabei sollen folgende Fragen beantwortet werden (Zimmermann & Henke 2005, S. 102):

- „Welche Kosten und Nutzen werden der Analyse zugrunde gelegt?“
- Wie werden diese Kosten und Nutzen bewertet?“
- Welcher Zinssatz wird zu ihrer Abzinsung auf die Gegenwart angewendet?“

Es wird oftmals die aus der betriebswirtschaftlichen Investitionsrechnung stammende Kapitalwertmethode angewendet. Dabei ist diejenige Investition die attraktivste, „[...] bei der die auf den Zeitpunkt der Investition abdiskontierten Erträge alle während der Laufzeit anfallenden, ebenfalls abdiskontierten Kosten am weitesten übersteigen“ (Zimmermann & Henke 2005, S. 101). Die Analysen basieren auf verschiedenen Ausgangslagen, welche sich nach Blanck (2006, S. 82) in drei verschiedene Ansätze unterteilen lassen (siehe auch Kapitel 3.3):

- Marktpreisanalyse (Anzahl Ausleihen x Buchpreis)
- Alternativkosten (Einschätzung durch die Nutzer)
- Zeitinvestition (Einschätzung durch die Nutzer)

Im Bibliotheksbereich kann z.B. die Ausleihzahl von Medien mit den durchschnittlichen Marktpreisen multipliziert und mit den Kosten in ein Verhältnis gesetzt werden. Das Resultat wird in Form einer Relation in Ziffern ausgewiesen (Hobohm 2007b, S. 40). Ein höherer Relationswert weist dabei auf einen höheren ökonomischen Wert hin (Chung 2007, S. 34). Bis heute haben die meisten Bibliotheken Kosten-Nutzen-Analysen im Zusammenhang mit direkten Nutzen durchgeführt, während die indirekten Nutzen aufgezählt und beschrieben wurden (Imholz & Weil Arns 2007, S. 15).

Wie bei der vorhergehenden Methodenbeschreibung bereits hingewiesen, ist die Wertermittlung nicht immer einfach. Die Schwierigkeiten liegen in der Praxis vor allem in der Ermittlung des Nutzens und der Kosten von öffentlichen Gütern (Bibliographisches Institut und F.A. Brockhaus AG. 2008, S. 345). Eine weitere Problematik liegt darin, dass „[...] die Bewertungsmaßstäbe der Kosten und Nutzen, der Umfang der in das Kalkül einbezogenen externen Effekte, die Bestimmung des Kostenfaktors wie die Berücksichtigung von Nebenwirkungen nicht ‚objektiv‘ festgelegt werden können [...]“ (Alisch 2005, S. 1778). Auch liegt nach Blanck das Problem bei diesem Verfahren darin, dass die Kostenseite zeitlich klar umrissen ist (normalerweise in Form von Jahresbudgets) und sich die Nutzenseite hingegen schwerer fassen lässt und sich oftmals über einen längeren Zeitrahmen erstreckt (2006, S. 53). Und doch stellen Kosten-Nutzen-Analysen eine der effektivsten Möglichkeiten dar, um die Wirtschaftlichkeit der eingesetzten Steuergelder zu belegen (Imholz & Weil Arns 2007, S. 15). Sie erlauben zwar kein eindeutiges Urteil über den Vorteil eines Projektes oder Produktes, ermöglichen aber trotzdem die Entscheidung für die Öffentlichkeit nachvollziehbar darzustellen (Bibliographisches Institut und F.A. Brockhaus AG. 2008, S. 345).

3.5 Referenzuntersuchungen von ökonomischen Mehrwertrechnungen

Etliche Bibliotheken haben bereits Studien über den Wert und Mehrwert ihrer Bibliothek veröffentlicht, wobei ein Grossteil Public Libraries bzw. Allgemeine Öffentliche Bibliotheken sind.

Auf der Homepage www.bibliotheksportal.de wird als Beispiel ein einfacher Bibliothekswert-Rechner zum Download angeboten (Bibliotheksportal 2008). Dieser kann auf die eigene Homepage herunter geladen werden und als Marketinginstrument dem Benutzer unkompliziert und schnell aufzeigen, was seine Bibliotheksausleihe für einen Wert aufweist.

Anzahl	Bibliotheksdienstleistungen	Wert
<input type="text"/>	Ausgeliehene Bücher	€ 0,00
<input type="text"/>	Ausgeliehene Zeitschriften	€ 0,00
<input type="text"/>	Ausgeliehene Filme	€ 0,00
<input type="text"/>	Ausgeliehene Hörbücher	€ 0,00
<input type="text"/>	Ausgeliehene Musik-CDs	€ 0,00
<input type="text"/>	Ausgeliehene Software (Computerspiel)	€ 0,00
<input type="text"/>	Fernleihe	€ 0,00
<input type="text"/>	Veranstaltung Erwachsene (Lesung, Theater, Computerkurs...)	€ 0,00
<input type="text"/>	Veranstaltung Kinder (Vorlesestunde, Theater, Hausaufgabenhilfe...)	€ 0,00
<input type="text"/>	Computernutzung in Stunden (Internet usw.)	€ 0,00
<input type="text"/>	Datenbankrecherchen	€ 0,00
<input type="text"/>	Auskunft	€ 0,00
<input type="button" value="Bibliothekswert berechnen"/> <input type="button" value="Formular leeren"/>		€ 0,00

Abbildung 8: Bibliothekswertrechner (Bibliotheksportal 2008, Kalkulator)

Alle durchgeführten Studien zum bibliothekarischen Mehrwert liefern stets nur positive Ergebnisse. Witzler (2008a, S. 287) meint dazu: „Entweder liefern tatsächlich alle untersuchten Bibliotheken einen hohen ‚return on investment‘, oder das Thema ist so sensibel, dass negative Ergebnisse nicht publiziert werden.“

Die 2007 erschienene amerikanische Studie „Worth their weight“ gibt erstmals einen Überblick über Mehrwertrechnungen an amerikanischen Public Libraries. Das Hauptziel dieser Studie ist es, Bibliotheken mit Informationen zu versorgen, um ihre Position zu stärken. Dies in Verbindung mit der Einsicht, dass neue Ansätze notwendig sind, um die Interessen der Public Libraries in Amerika effektiv zu vertreten (vgl. Imholz & Weil Arns 2007). In diesem Zusammenhang darf nicht unerwähnt sein, dass in Amerika von einem anderen Verständnis der Bibliothek als Institution ausgegangen wird, wenn nicht sogar von einem anderen Bibliothekstyp der Public Libraries (vgl. Hobohm 1999, S. 43).

Im Rahmen dieser Arbeit kann kein Überblick über all die durchgeführten Studien gegeben werden. Doch zwei Mehrwertrechnungen sollen kurz vorgestellt werden:

- Diejenige der British Library, als eine der wenigen grossen Untersuchungen von wissenschaftlichen Bibliotheken, sowie
- die Mehrwertrechnung der Bibliotheken in Berlin-Mitte, als Allgemeine Öffentliche Bibliothek.

Beide Untersuchungen hatten grundlegenden Einfluss auf die nachfolgende Mehrwertberechnung für die ZHB Luzern.

British Library (Pung & Clarke & Patten 2004)

Die British Library ist die Nationalbibliothek von Grossbritannien, deren Bestand sich während mehr als 250 Jahren entwickelt hat und nun eine Grösse von 150 Millionen Medieneinheiten aufweist. Sie verfügt über ein jährliches Budget von 83 Millionen Pfund und beschäftigt über 2000 Mitarbeiter. Die Zielgruppen der British Library können in fünf Bereiche eingeteilt werden: Forscher, Unternehmen aller Grösse, Ausbildung über alle Niveaustufen, andere Bibliotheken von Grossbritannien und das allgemeine Publikum.

Das Ziel der Studie "Measuring the economic impact of the British Library" ist, den Beitrag der Bibliothek zur nationalen Wirtschaft zu messen. Die Studie untersucht den direkten und indirekten Wert, den die Bibliothek erbringt. Der quantitativ gemessene Wert soll folgende Funktionen erfüllen:

- „be accountable to government and the taxpayer for the annual grantinaid (public funding contribution) that we receive each year
- demonstrate de value that we add to the nation and provide a mandate for continued investment
- focus on the external benefits of what we do in order to sustain and develop our customer-lead approach" (Pung, Clarke, Patten 2004, S. 82).

Der Wert der Bibliothek wurde auf der Basis des Consumer Surplus erhoben. Da nicht die Bibliothek als Ganzes geschätzt werden konnte, musste man sich auf einzelne Dienste beschränken. Mit Fragen der Contingent Valuation-Methode sind drei Umfragen zu folgenden Diensten durchgeführt worden:

- Befragung der Lesesaalbenutzer (229 Benutzer)
- Befragung der Benutzer des Fernleihe und des Dokumentenlieferdienstes (100 Benutzer)
- Befragung von Nicht-Bibliotheksbenutzern (2030 Benutzer)

Weiter wurde der Wert der Ausstellungen aufgrund des Benchmarkings der nationalen Museen geschätzt. Der Wert ist dabei anhand des durchschnittlichen Eintrittspreises von einigen nationalen Museen und den geschätzten Besuchern geschätzt worden.

Wie die folgende Grafik aufzeigt, wurde der Wert der Bibliothek von den befragten Personen auf 363 Millionen Pfund geschätzt, was einem 4,4fachen der investierten Mittel entspricht.

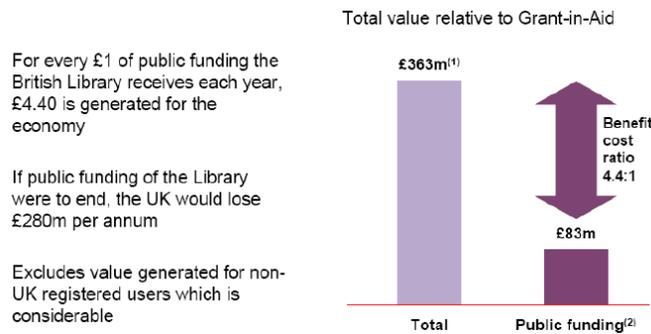


Abbildung 9: Wertschöpfung der British Library (Barth 2009, S. 53)

Bibliotheken in Berlin Mitte (Blanck 2006, S. 62 ff.)

Die Studie zur ökonomischen Wertschöpfung der öffentlichen Bibliotheken in Berlin-Mitte ist die erste dieser Art in Deutschland. Die öffentlichen Bibliotheken in Berlin haben mit finanziellen und strukturellen Problemen zu kämpfen. Die von Sandra Blanck durchgeführte Studie, mit dem Fokus auf die ökonomische Wertschöpfung, möchte Argumente für die politische Diskussion liefern, so dass die politische Wahrnehmung positiver gestimmt werden kann. Die Studie kann kein umfassendes Bild aufzeigen, dennoch wurden verschiedene Methoden zur finanziellen Wertbestimmung kombiniert. Es wurde eine Benutzerbefragung durchgeführt sowie eine Marktpreisanalyse der Jahresausleihzahlen. Die Ergebnisse wurden anschliessend in ein Kosten-Nutzen-Verhältnis gesetzt.

Die Zielgruppe der Studie waren die Benutzenden der Bibliothek ab 16 Jahren im Bezirk Berlin-Mitte. Befragt wurden die Benutzenden mittels Verteilung von Fragebögen und Führung von Einzelinterviews an drei Standorten. Die Online-Befragung fand über die Homepage aller elf Bibliotheksstandorte statt.

Folgende Ergebnisse können zusammenfassend aus der Befragung aufgezeigt werden:

Die befragten Nutzer (Total 931 Personen) gaben auf die Frage hinsichtlich der ökonomischen Bedeutung der öffentlichen Bibliotheken in Berlin-Mitte an, dass ihnen die Bibliotheken geholfen haben ...

- „... bei der Vorbereitung auf ein Vorstellungsgespräch 13,1 %
- ... bei der Suche nach einem Job 15,4 %
- ... produktiver in Ihrer derzeitigen Tätigkeit zu sein 54,6 %
- ... beim Umgang mit Ihren persönlichen Finanzen 12,7 %
- ... zur Entwicklung bzw. Umsetzung einer Geschäftsidee 11,4 %
- ... Ihre Gewerbetätigkeit zu verbessern 11,3 %“

(Blanck 2006, S. 78)

Weiter wurden folgende Leih-vs-Kauf-Gründe angegeben:

- „wegen Preisvorteil 81,5 %
- einmaliger Gebrauch 80,0 %
- zum „Testen“ für einen möglichen Kauf 44,8 %
- nicht mehr im Handel erhältliche Ausgaben 43,3 %
- kein Platz zum Unterbringen 41,5 %
- bei Büchern: wenn (anfangs) nur Hardcover-Ausgaben
(gebundene Ausgaben) erhältlich“ 14,6 %“

(Blanck 2006, S. 78)

Die ökonomische Wertbestimmung wurde anhand verschiedener Ansätze der Kosten-Nutzen-Analyse durchgeführt. Als erstes sind die Ausleihzahlen mit Durchschnittspreisen der jeweiligen Medien multipliziert und somit ein Jahresumsatz ermittelt worden. Dieser wird in ein Verhältnis mit den Kosten gesetzt und daraus entsteht eine Kosten-Nutzen-Relation von 1 : 5,6.

Weiter gaben die befragten Personen durchschnittliche Kosten für Alternativen von Euro 202,57 an. Dies unter der hypothetischen Annahme, dass die Bibliothek für ein Jahr nicht genutzt werden könnte. Der Umsatz ergibt im Verhältnis zum Aufwand eine Kosten-Nutzen-Relation von 1 : 2,59.

Die dritte Form der Kosten-Nutzen-Analyse basiert auf der Zeitinvestition der Nutzer. Die durchschnittliche Zeitinvestition beträgt 68 Minuten pro Bibliotheksbesuch und die Studie

geht von einem theoretischen Stundenlohn von 5.50 Euro aus. Dies entspricht einem Kosten-Nutzen-Verhältnis von 1 : 1,48.

Der Gesamtwert der genutzten Ansätze ergibt einen Kosten-Nutzen-Faktor von 1 : 3,2 für die öffentlichen Bibliotheken von Berlin-Mitte.

4 Ökonomische Mehrwertrechnung für die Zentral- und Hochschulbibliothek Luzern

4.1 Die Zentral- und Hochschulbibliothek Luzern

Die ZHB Luzern ist mit ihrem Bestand von über einer Million Medieneinheiten die grösste Bibliothek der Zentralschweiz. Sie entstand 1951 durch den Zusammenschluss der Bürgerbibliothek Luzern (gegründet 1812) und der Kantonsbibliothek Luzern (gegründet 1832) und verfügt über wertvolle historische Bestände. Der Träger der ZHB Luzern ist der Kanton Luzern.

Die Bibliothek sammelt, erschliesst, archiviert und vermittelt Literatur und Informationen in sämtlichen Wissensgebieten. Als allgemeine und wissenschaftliche Bibliothek steht sie einem breiten Publikum zur Verfügung. Gleichzeitig ist sie auch das bibliothekarische Dienstleistungszentrum für die Universität Luzern und die Hochschule Luzern. In Ihrer Funktion als Kantonsbibliothek führt sie einen Sammelauftrag für Lucernensia aus. Der IDS Luzern, welcher 22 Partnerbibliotheken in einem Katalog vereint, wird von der ZHB Luzern organisiert und koordiniert. Der Verbundkatalog des IDS Luzern ist dem Informationsverbund Deutschschweiz angeschlossen (Zentral- und Hochschulbibliothek Luzern 2009b).

Die untenstehende Tabelle gibt mit den wichtigsten bibliothekarischen Kennzahlen einen kurzen Überblick über die ZHB Luzern als Kantons- und Universitätsbibliothek. Die Zahlen basieren auf dem Jahresbericht 2008 (Zentral- und Hochschulbibliothek Luzern 2009a).

Tabelle 1: Kennzahlen der ZHB Luzern

	Kennzahlen 2008
Erwerbungskredit	CHF 2'146'734.00
Anzahl Bände	1'110'805
Zuwachs Exemplare/Jahr	28'349
Aktive Benutzer	13'811
Jahresausleihzahl (inkl. Verlängerungen)	222'896
Lesesaalzutritte	135'886
Total Vollzeitstellen	52.9

Die eingeschriebenen Benutzer der ZHB Luzern lassen sich für das Jahr 2008 grob in zwei Gruppen einteilen (Zentral- und Hochschulbibliothek Luzern 2009a, S. 27):

- 50 % der Benutzenden befinden sich in Ausbildung (Universität, Hochschule, Mittelschüler, Berufsschüler, Sekundarschüler) und generieren 44 % der Ausleihzahlen.
- 50 % der Benutzenden, die sich nicht mehr in einer Ausbildung befinden, generieren 56 % der Ausleihzahlen.

4.2 Organisation der Zentral- und Hochschulbibliothek Luzern

Das Organigramm zeigt die verschiedenen Tätigkeitsfelder der ZHB Luzern als Kantons- und Universitätsbibliothek auf. Sie betreibt neben ihrer Aufgabe als Kantonsbibliothek in Form von Leistungsvereinbarungen die Bibliotheken der Universität Luzern und der Hochschule Luzern – Wirtschaft.

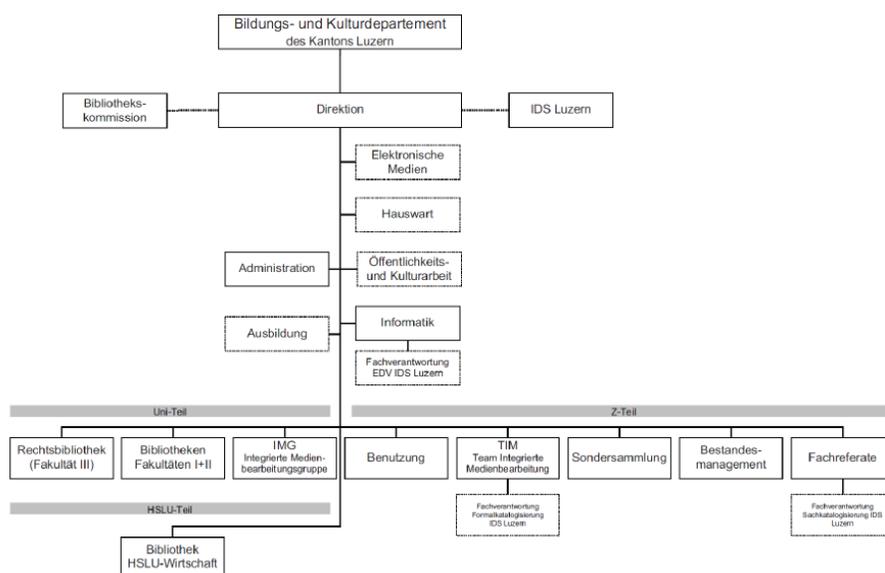


Abbildung 10: Organigramm der ZHB Luzern (Zentral- und Hochschulbibliothek Luzern 2008)

Die ZHB Luzern ist auf mehrere Standorte in der Stadt Luzern verteilt, wobei sich die Hauptstelle an der Sempacherstrasse 10 befindet. Die Hauptstelle ist eine Magazinbibliothek, in der die Bestände der ZHB Luzern als Kantons- sowie als Universitätsbibliothek aufbewahrt sind, und besitzt zwei Lesesäle mit rund 120 Arbeitsplätzen. Für die Benutzenden ist bei der Ausleihe der Bestände nicht ersichtlich,

welche Medien zur Kantons- und welche zur Universitätsbibliothek gehören. Lediglich im OPAC sind die Medien mit der jeweiligen Zugehörigkeit gekennzeichnet.

Hingegen ist die Bibliothek der Hochschule Luzern – Wirtschaft und deren Bestände, im Gegensatz zur Universität Luzern, klar örtlich von denen der ZHB Luzern getrennt und wird in dieser Arbeit nicht zur Wertrechnung hinzugezogen. Den Benutzenden ist oftmals nicht bewusst, dass diese beiden Bibliotheken organisatorisch zusammen gehören.

4.3 Untersuchte Dienste der Zentral- und Hochschulbibliothek Luzern

Gesamthaft betrachtet, können für die ZHB Luzern folgende Produkte und Dienste definiert werden:

- Medienausleihe (in gedruckter und elektronischer Form)
- Informationsdienst und Beratung
- Fernleihe
- Lesesaal mit Präsenz- und Zeitschriftenbestand
- Lesesaal als Lernort
- Elektronische Medien
- Sammelauftrag für Lucernensia
- Sondersammlung
- Schulungen
- Ausstellungen und Öffentlichkeitsarbeit (i.w.S.)
- Ausbildung

Während des eingehenden Studiums der bereits vorhanden ökonomischen Mehrwertrechnungen anderer Bibliotheken wurde ziemlich bald klar, dass im Rahmen dieser Bachelorarbeit keine Mehrwertrechnung über die ganze ZHB Luzern durchgeführt werden konnte. Eine Vollständigkeit wäre in der vorgegebenen Zeit nicht von einer Person zu leisten gewesen. Somit stellte sich die Frage, welche Aspekte am besten untersucht werden sollten, zu welchem Zweck und in welchem Umfang. Es wurde die Einschränkung getroffen, dass nur Dienste und Produkte der Hauptstelle untersucht werden. Begründbar ist dies dadurch, weil in der Hauptstelle alle Dienste und Produkte angeboten werden und bei Aussenstellen hingegen die Grenzen zwischen den Örtlichkeiten schwer zu bestimmen und einzuhalten gewesen wären. Der Entscheid fiel schlussendlich auf folgende zu untersuchenden Dienste:

- Wert der ausgeliehenen Medien an der Hauptstelle:
Die jährliche Ausleihzahl beträgt mehr als 200'000 Medieneinheiten. Die Ausleihe von Medien ist eines der Hauptmerkmale einer Studien- und Bildungsbibliothek. Hier soll der gesamte Wert dieser Ausleihen aufgrund von durchschnittlichen Marktpreisen geschätzt und mit den Erwerbungskosten in ein Kosten-Nutzen-Verhältnis gesetzt werden.
- Wert des Lesesaals als Lernort:
Lesesäle werden von Studierenden oftmals als reiner Lernort benutzt, ohne dabei die vorhandenen und frei zugänglichen Präsenzbestände oder andere Produkte der Bibliothek zu nutzen. Die ZHB Luzern erlebt jedes Semester zeitlich begrenzt einen enormen Andrang auf die rund 120 Lesesaalplätze an der Hauptstelle. Diese Tendenz hat sich in den letzten Jahren noch verstärkt, sehr wahrscheinlich auch bedingt durch die neuen harmonisierten Semester- und Prüfungsdaten (Bolognareform). Mit einer Befragung werden die Benutzenden der Lesesäle zu einem möglichen indirekten finanziellen Nutzen durch den Bibliotheksbesuch und zu ihrer persönlichen monetären Wertschätzung des Lesesaals in der Hauptstelle befragt. Der somit geschätzte Wert wird mit einer Kosten-Nutzen-Analyse in ein Verhältnis zu den Unterhaltskosten des Lesesaales gesetzt.
- Gleichzeitig mit der Lesesaalbefragung werden mit demselben Fragebogen auch die Benutzenden im Katalogsaal befragt. Die Fragen an das allgemeine Publikum beschränken sich dabei auf den allfälligen indirekten finanziellen Nutzen. Die Antworten sollen Hinweise für mögliche indirekte Beiträge der ZHB Luzern zur regionalen Wirtschaft aufzeigen.

Diese untersuchten Dienste decken nur einen Ausschnitt der ZHB Luzern ab, sollen aber als Teil des Ganzen erste Erkenntnisse liefern können. Die Auswahl deckt verschiedene Funktionen der Bibliothek ab: Ein direkter Wert wird durch das klassische Bibliotheksprodukt „Medienausleihe“ sowie durch eine Schätzung des „Lesesaal als Lernort“ erhalten. Und mit der Befragung des allgemeinen Publikums kann die Tendenz des indirekten ökonomischen Nutzens für die Benutzenden angedeutet werden. Das Ziel der Untersuchung besteht darin, für die ZHB Luzern Anhaltspunkte und Erkenntnisse für den ökonomischen Wert der betreffenden Dienste zu erhalten. Im besten Falle können die Ergebnisse auch als Marketinginstrument für Politiker, Geldgeber und die allgemeine Öffentlichkeit verwendet werden.

5 Methodische Vorgehensweise

Bei grossen Themen ist eine Eingrenzung des Untersuchungsfeldes wichtig, so dass der Fokus auf das Wesentliche nicht verloren geht und eine gewisse Tiefe innerhalb des erarbeiteten Themas erreicht werden kann. Nachdem die zu untersuchenden Dienste bereits definiert wurden, behandelt dieses Kapitel die Methodenwahl und deren Ausarbeitung.

Für die Berechnung des ökonomischen Mehrwertes der ZHB Luzern werden zwei unterschiedliche Vorgehensweisen durchgeführt. Die Methodenentscheide basieren auf dem generierten Wissen aus dem Kapitel 3.3. Es wurde dabei stets versucht, sich den unterschiedlichen Merkmalen zwischen einer öffentlichen und wissenschaftlichen Bibliothek bewusst zu sein und nötigenfalls Änderungen in den Methoden vorzunehmen oder auf mögliche Unstimmigkeiten hinzuweisen.

Bei der Schätzung der Medienausleihe kann mit vorhandenen statistischen Zahlen gerechnet werden, während die monetäre Schätzung des Lesesaals als Lernort nur anhand einer Befragung durchgeführt werden kann, da auf dem Markt kein vergleichbares Substitut vorhanden ist. Daher ergeben sich zwei unterschiedliche Methoden Anwendungen.

5.1 Wertrechnung der Medienausleihe

Für die Berechnung des Wertes der Medienausleihe werden die Durchschnittspreise der Medien mit der Ausleihzahl multipliziert. Der dadurch erhaltene Wert wird in einer Kosten-Nutzen-Analyse in ein Verhältnis zum Erwerbungssetat gesetzt, um dadurch den ROI zu erhalten (Hobohm 2007b, S. 40). Der ROI gibt Auskunft darüber, welcher Mehrwert durch die Buchausleihe geschaffen wurde.

Dieses Vorgehen wurde bereits bei verschiedenen bibliothekarischen Projekten zur ökonomischen Mehrwertbestimmung angewendet. Die Bibliotheken verwendeten dabei unterschiedliche Ansätze zur Bestimmung des durchschnittlichen Medienpreises. Einige Studien rechnen nur mit einem Prozentsatz des durchschnittlichen Medienpreises, während andere den Durchschnittspreis ohne Abzug verwenden. Und wieder andere gehen von einem Preis aus, zu dem das Buch antiquarisch gekauft werden kann (siehe auch Ward & Hart 2008, S. 24). Ein paar Beispiele zu Ausleihwertrechnungen sollen hier erwähnt sein, um die Überlegungen für die ZHB Luzern besser nachvollziehbar zu machen:

- **“Value for money: Southwestern Ohio’s Return on Investment in Public Libraries”** (Levin & Driscoll & Fleeter 2006, S. 9 ff.): Der Wert der Medien wurde mit unterschiedlichen Rabatten auf den durchschnittlichen Medienpreis errechnet, je nach Angeboten auf dem privaten Markt. Bei Büchern wurde ein Rabatt von 50 % vom durchschnittlichen Medienpreis abgezogen. Begründet wurde dieser Entscheid

damit, dass der Benutzer das Buch nur für eine Zeit ausleihen kann und danach wieder zurück bringen muss. Auch könnte er das eigene Buch nach dem Lesen antiquarisch wieder verkaufen, was seine Investitionskosten verringern würde. Die Wertrechnung in Ohio kann aus vier Gründen als konservativ beschrieben werden: Erstens verwendete die Bibliothek einen niedrigeren Durchschnittspreis als sie hätte verwenden können. Weiter verlieren Informationen in einem Buch durch das Lesen mehrere Benutzer normalerweise nicht an Wert. Drittens basiert die Rechnung nur auf ausgeliehenen Medien und kann solche, die vor Ort gelesen, aber nicht ausgeliehen werden, nicht erfassen. Und als vierter Grund gehen die Autoren auf die Kritik ein, dass die Verwendung der Erwerbungskosten eines Jahres nicht unbedingt den Wert desselben Jahres widerspiegelt; denn ein Bibliotheksbestand wächst über Jahre und es werden auch ältere Bücher ausgeliehen. Die Sammlung als Ganzes weist auch einen Wert auf und kann bei dieser Methode nicht berücksichtigt werden.

- **„The economic contribution of Wisconsin Public Libraries to the economy of Wisconsin“** (Ward & Hart 2008, S. 23 ff. & 66): In Wisconsin wurde von der Kinder- und Erwachsenenliteratur ein Rabatt von 80% abgezogen. Dadurch soll mit einem Marktpreis gerechnet werden, der die Möglichkeit des antiquarischen Buchverkaufs mit einbezieht.
- **„Economic value of Public Libraries in the UK“** (Morris & Sumsion & Hawkins 2002, S. 83 ff.): Als Faktoren zur Bestimmung des Rabattes sind in dieser Studie die Aspekte Hardback vs. Paperback und ein veränderter Lebensstandard, bei dem mehr konsumiert wird, speziell erwähnt. Schlussendlich wurde die Wertrechnung mit 20 % vom durchschnittlichen Medienpreis durchgeführt.
- **„Ökonomische Wertschöpfung der öffentlichen Bibliotheken in Berlin-Mitte“** (Blanck 2006, S. 80 f.): Bei der Berechnung in Berlin wurde den einzelnen Medien ein entsprechender günstiger Durchschnittspreis auf dem Markt zugewiesen. Bei der Schätzung des Ausleihwertes ist nicht erwähnt, dass ein Rabatt für die Medien abgezogen worden wäre.

Wie diese Studien aufzeigen, gibt es keinen einheitlichen Ansatz, auf welcher Basis eine Wertrechnung durchgeführt werden kann und soll. Es scheint viel wichtiger zu sein, dass genau dokumentiert wird, was untersucht wurde. Damit unterschiedliche Studien miteinander verglichen werden können oder die eigene Untersuchung zu einem späteren Zeitpunkt nochmals unter denselben Kriterien durchgeführt werden kann, ist es unabdingbar, exakt zu definieren, mit welchen Zahlen gerechnet worden ist. Nur so lässt sich eine Basis für allfällige künftige Vergleiche schaffen.

5.2 Benutzerbefragung

Vor der Ausgestaltung des Fragebogens muss Klarheit geschaffen werden, wer den Fragebogen ausfüllen soll (Kirchhoff et al. 2008, S. 15). Wie im Kapitel 4.3 dargelegt, sollen die Studierenden im Lesesaal und das allgemeine Bibliothekspublikum angesprochen werden. Aus Kapazitätsgründen konnte in dieser Befragung keine Vollerhebung durchgeführt werden und man beschränkte sich auf eine Stichprobe. Gemäss Fahrmaier et al. (1997, S. 14, zit. in: Kirchhoff et al. 2008, S. 15) soll eine Stichprobe ein möglichst getreues Abbild der Gesamtpopulation abbilden. Dies wird mittels zufälligen Stichproben erreicht, so dass jede statistische Einheit dieselbe Chance bekommt, um in die Stichprobe aufgenommen zu werden. Atteslander (2006, S. 257) meint dazu:

„Das Problem besteht nun darin, die Stichprobe so auszuwählen, dass sie möglichst repräsentativ für die zugrunde liegende Gesamtheit ist, d.h. unter anderem, dass sich die gemessenen Werte der Variablen hinsichtlich ihrer statistischen Masszahlen (Mittelwerte, Streuungen etc.) in Sample und Ausgangsmenge nicht zu sehr unterscheiden, sodass von der Stichprobe auf die Gesamtheit geschlossen werden kann.“

Durch das Auflegen der Fragebögen im Katalog- und Lesesaal erhielten alle Benutzenden dieselbe Gelegenheit, den Fragebogen auszufüllen. Nicht erreicht werden konnten diejenigen Personen, welche sich in der Umfragewoche nicht in der Bibliothek aufhielten.

Im Fragebogen werden hauptsächlich geschlossene Fragen benutzt. Diese geben dem Befragten gleich alle möglichen Antworten vor. Offene Fragen auf der anderen Seite enthalten keine festen Antwortkategorien (Atteslander 2006, S. 136). Der Vorteil von geschlossenen Fragen liegt unter anderem darin, dass man in der Regel mehr Antworten erhält. Weiter wird eine grössere Einheitlichkeit und Vergleichbarkeit der Antworten erreicht. Der Nachteil, dass dabei die Gefahr einer Suggestivwirkung erhöht ist, muss dabei in Kauf genommen werden (Atteslander 2006, S. 138-139). Die meisten Fragen sind Single-Choice und die Variablen der Ordinal-, Nominal- oder Verhältnisskala zuzuordnen.

Nach Abwägung aller Vor- und Nachteile der im Theorieteil aufgezeigten Methoden wurde entschieden, die monetäre Wertschätzung des Lesesaales als Lernort mittels eines Fragebogens, basierend auf der Contingent Valuation Methode, durchzuführen. Dies ist naheliegend, da die Methode des Consumer Surplus auf Substituten auf dem freien Markt basiert, die im Falle des Lesesaals nicht vorhanden sind. Auch ist eine Wertschätzung mittels Zeitkosten aufgrund der heterogenen Zusammensetzung der Benutzer nicht möglich.

Der Fragebogen zur Wertermittlung des Lesesaales als Lernort und zur allgemeinen Benutzerbefragung lehnt sich stark an die beiden bereits durchgeführten Umfragen in der British Library (Pung & Clarke & Patten 2004) und von Berlin Mitte (Blanck 2006). Er besteht aus drei Teilen, welche thematisch voneinander abgegrenzt sind:

Im ersten Teil werden allgemeine Fragen zur Benutzung der ZHB Luzern gestellt. Die Fragen sollen aufzeigen, wie lange und wie oft die befragten Personen die ZHB Luzern benutzen und ob ihnen die Bibliothek im Zusammenhang mit ihrer wirtschaftlichen Situation in der Vergangenheit geholfen hat.

Der zweite Teil beschränkt sich auf Fragen zum Lesesaal als Lernort. Mit der Contingent Valuation-Methode soll ein monetärer Wert für den Lesesaal als Lernort geschätzt werden können. Um die Befragten nicht zu früh zu überfordern, sollen Fragen zur Wertschätzung nicht am Anfang eines Fragebogens stehen, sondern erst nach einem allgemeinen Teil zur persönlichen Bibliotheksbenutzung (vgl. Elliott et al. 2007, S. 72). Denn bis anhin haben die Befragten den Lesesaal noch nie im Zusammenhang mit einer monetären Wertschätzung in Verbindung gebracht und diese Fragen sind gewöhnungsbedürftig. Nach der Frage, ob sie grundsätzlich zur Zahlung eines Betrages zum Unterhalt des Lesesaales bereit wären, werden negativ antwortende Personen gebeten, den Grund dafür anzugeben. Personen, die grundsätzlich zur Zahlung eines Beitrages bereit wären, können dies mittels einer Zahlungsbereitschaftsangabe aufgrund einer hypothetisch angenommenen Situation bestimmen. Da Fragen zur WTA sehr umstritten sind und oftmals in Untersuchungen von den Probanden nicht beantwortet wurden, werden in dieser Umfrage nur Fragen zur WTP gestellt (vgl. Elliott et al. 2007, S. 21; Holt & Elliott 2003, S. 430). Die anschließende Frage nach dem Bruttolohn soll eine allfällige Verbindung zwischen der Zahlungsbereitschaft und den persönlichen finanziellen Möglichkeiten aufzeigen. Die Einteilung des Bruttolohns orientiert sich an der revidierten Haushaltsbudgeterhebung des Bundesamtes für Statistik (vgl. Bundesamt für Statistik BFS 2008). Da die Statistik jedoch den Fokus nicht auf Studierende gerichtet hatte, wurden die untersten drei Einkommenskategorien der Lesesaalumfrage mit Lohnabstufungen nach unten ergänzt.

Der dritte Teil fragt nach den demographischen Angaben und dem aktuellen Wohnort, um dadurch die befragten Personen besser beschreiben zu können. Diese Fragen sind zwar leicht zu beantworten, werden aber ungern beantwortet (Kirchhoff et al. 2008, S. 23). Daher sind diese Fragen am Schluss des Fragebogens platziert.

Pretests von Fragebögen sind unverzichtbar und hilfreich bei der Vorbereitung auf eine Benutzerbefragung. Die dabei gemachten Erfahrungen helfen, das Thema aus der Sicht der Benutzer wahrzunehmen. „Bei derartigen Pretests werden Personen ausgewählt, die den

Fragebogen probenhalber ausfüllen, um mit ihrer Hilfe im Vorfeld der Erhebung Ungereimtheiten auszuräumen“ (Kirchhoff et al. 2008, S. 24). Somit sollte keine Umfrage durchgeführt werden, ohne vorher die Verständlichkeit des Fragebogens mit ein paar Testpersonen aus der Zielgruppe zu testen. Auch Atteslander (2006, S. 277) hält hierzu fest:

„Hat man das Erhebungsinstrument ausgewählt und konkretisiert – beispielsweise einen Fragebogen erstellt -, so sollte im nächsten Schritt ein Pretest, d.h. eine Vor- oder Testerhebung, durchgeführt werden. Ein Pretest dient dazu, das erstellte Erhebungsinstrument auf seine Tauglichkeit hin zu testen [...]“.

6 Durchführung der ökonomischen Mehrwertrechnung

Nachdem im vorhergehenden Kapitel die Methodenauswahl und deren Begründung dargelegt wurde, kann nun mit der Schätzung des ökonomischen Mehrwertes zweier Dienste der ZHB Luzern begonnen werden. Als Erstes wird die Mehrwertrechnung der Medienausleihe durchgeführt. Weiter werden die Ergebnisse der Umfrage für den allgemeinen ökonomischen Nutzen der ZHB Luzern für ihre Benutzer und den Wert des Lesesaals als Lernort ausgewertet. Die Werte werden jeweils in ein Kosten-Nutzen-Verhältnis gesetzt um dadurch den ROI zu erhalten.

6.1 Ökonomische Mehrwertrechnung der Medienausleihe

Basierend auf einer Marktpreisanalyse wird mittels einer Kosten-Nutzen-Rechnung der ökonomische Mehrwert der Medienausleihe der ZHB Luzern geschätzt. Für eine möglichst genaue Schätzung mussten die statistischen Zahlen teilweise bereinigt werden. Die Zahlen zur Wertrechnung stammen allesamt aus der Bibliothekssoftware Aleph. In Zusammenarbeit mit dem Systemverantwortlichen wurden die Kriterien für eine klare Abgrenzung der Zahlen besprochen.

6.1.1 Berechnung der Ausleihwerte

Gemäss Jahresbericht der ZHB Luzern beträgt die Gesamtjahresausleihzahl an der Hauptstelle 205'686 Medieneinheiten (Zentral- und Hochschulbibliothek Luzern 2009a, S. 29). Diese Zahl muss für diese Wertrechnung jedoch um folgende Aspekte bereinigt werden:

- Es zählen nur Ausleihzahlen für reguläre Ausleihen eigener Bestände. Nicht berücksichtigt wurden die Ausleihzahlen der Fernleihe und Semesterapparate sowie interne Verbuchungen des Bibliothekspersonals.
- Weiter wurden nur die eigentlichen physischen Ausleihvorgänge gezählt, ohne die automatischen oder manuellen Verlängerungen seitens der Benutzenden, welche in der Ausleihstatistik mitgezählt werden.

Somit kann von einer für die Wertrechnung bereinigten Jahresausleihzahl von 121'056 Medien ausgegangen werden.

Die Erwerbungskosten, welche für diese Mehrwertrechnung verwendet werden, beschränken sich auf die ausleihbaren Bestände, welche im Magazin an der Hauptstelle aufbewahrt werden. Sie fallen daher kleiner aus als die ausgewiesenen Erwerbungssetats des Jahresberichts (vgl. Zentral- und Hochschulbibliothek 2009a, S. 21 ff.)

Bei der Berechnung der Durchschnittspreise wurden die Bestellungen des Z-Teils (ZHB Luzern als Kantonsbibliothek) separat von denjenigen des U-Teils (ZHB Luzern als Universitätsbibliothek) analysiert. Dies ist bedingt durch die verschiedenen inhaltlichen Niveaus der Medien, welche zu unterschiedlichen Durchschnittspreisen führen. Die Medienpreise basieren auf den Bestellungen von 2008 für ausleihbare Medien, wobei die Lieferantenrabatte bewusst nicht vom Bestellpreis abgezogen worden sind, was zu einer tendenziell vorsichtigen Schätzung führt. Auch nicht mit einberechnet sind allfällige Buchbindekosten, da keine Statistik zu den einzelnen Mediengattungen vorhanden ist.

Wie anhand der vier durchgeführten Studien im Methodenteil aufgezeigt wurde (siehe Kapitel 5.1.1), ist der Spiel- und Interpretationsraum von Durchschnittspreisen sehr gross. Für die ZHB Luzern wurde eine generelle Wertberichtigung von 50 % auf dem durchschnittlichen Medienpreis vorgenommen. Folgende Überlegungen führten zu dieser Entscheidung:

- Als grundlegendes Unterscheidungsmerkmal zu den Beispielen aus Kapitel 5.1.1 muss berücksichtigt werden, dass die ZHB Luzern eine Bildungs- und Studienbibliothek ist.
- Die ZHB Luzern ist eine Archivbibliothek und erwirbt somit Medien mit einem längerfristigen Fokus als dies Allgemeine Öffentliche Bibliotheken tun.
- Wenn möglich kauft die ZHB Luzern Hardcover-Ausgaben ein, so dass diese nicht mehr in der betriebseigenen Buchbinderei gebunden werden müssen. Privatpersonen kaufen tendenziell eher günstigere Paperback-Ausgaben.
- Ein Teil der Medien wird sehr oft ausgeliehen, andere Medien eher selten oder gar nie. Trotzdem kann nicht von einem Neuwert des Medienpreises ausgegangen werden, da der Benutzende das Buch nach der Leihfrist wieder zurück geben muss.
- Als archivierende Bibliothek hat die ZHB Luzern sehr viele Medien in ihrem Bestand, die nicht mehr lieferbar sind, aber immer noch ausgeliehen werden. Der Marktpreis für diese Medien befindet sich heute deutlich über dem früheren Anschaffungspreis.

Mit einer Wertberichtigung von 50 % auf dem durchschnittlichen Medienpreis wird in dieser Mehrwertrechnung eine konservative Schätzung durchgeführt. Keinen Abzug beim Medienpreis abzuziehen, wie dies in Berlin gehandhabt wurde, ist jedoch unter den oben angeführten Überlegungen für diese Mehrwertrechnung nicht angemessen.

Anhand dieser Überlegungen wurde die ökonomische Mehrwertrechnung der jährlichen Medienausleihe durchgeführt, welche immer auf folgender Formel basiert:

(Anzahl ausgeliehener Medien x Durchschnittspreis) – 50 % Wertberichtigung =
Ausleihwert

Mit dieser Formel wird nun der Wert geschätzt, welchen die einzelnen Mediengattungen durch ihre Ausleihe im Jahr 2008 generiert haben.

Z-Teil 1): Ausleihwert der Sachliteratur (Monographien und Fortsetzungen)

An der Hauptstelle der ZHB Luzern wurden im Jahr 2008 insgesamt 79'403 Medien der Sachliteratur ausgeliehen, zu einem durchschnittlichen Medienpreis von CHF 53.50. Dies ergibt folgende Berechnung:

$$(79'403 \times \text{CHF } 53.50) - 50 \% = \text{CHF } 2'124'030.25$$

Z-Teil 2): Ausleihwert der Belletristik

Aus der belletristischen Abteilung sind 13'523 Exemplare ausgeliehen worden. Im Gegensatz zur Sachliteratur liegt hier der Durchschnittspreis mit CHF 30.85 deutlich niedriger. Die Belletristik erreicht einen Jahreswert von CHF 208'592.30.

Z-Teil 3): Ausleihwert der Zeitschriften

Die neusten zehn Jahrgänge von Zeitschriften können normalerweise nicht ausgeliehen werden und befinden sich im Freihandmagazin. Ältere Jahrgänge sind als gebundener Jahrgang ausleihbar. Aus diesem Grund wird mit den jährlichen Abonnementspreisen von Zeitschriften gerechnet. Dies im Wissen darüber, dass Benutzende in vielen Fällen nur einzelne Hefte der Zeitschrift benötigen und nicht den ganzen Jahrgang. Bei jährlich 2'239 Ausleihen und einem durchschnittlichen Abonnementspreis von CHF 94.00 ergibt sich ein Wert von CHF 105'233.00.

Z-Teil 4): Ausleihwert der Audio-Medien

Der Audio-Bestand der ZHB Luzern besteht zum grössten Teil aus Hörbüchern. Musik-CDs werden nur angeschafft, wenn es sich um Lucernensia handelt. Da diese nicht ausgeliehen werden können, sind sie für diese Wertrechnung nicht von Bedeutung. Der

² Die Wertberichtigung von 50 % wird bei den nachfolgenden Berechnungen nicht mehr jedes Mal explizit erwähnt.

Durchschnittspreis für die Hörbücher der ZHB Luzern beträgt CHF 35.75, was bei 2'975 Ausleihen einen Jahreswert von CHF 53'178.15 ergibt.

Z-Teil 5): Ausleihwert der CD-ROMs

Aus dem Bestand der CD-ROMs wurden im 2008 insgesamt 717 Exemplare ausgeliehen. Bei einem durchschnittlichen Bestellpreis von CHF 91.40 ergibt dies einen Wert von CHF 32'766.90.

Z-Teil 6): Ausleihwert der Musiknoten

Die ZHB Luzern weist in ihrem Bestand auch eine umfangreiche Musiknotensammlung auf. Im 2008 sind 408 Noten, die zu einem Durchschnittspreis von CHF 225.50 angeschafft wurden, ausgeliehen worden. Dadurch wird ein Jahresausleihwert von CHF 46'002.00 erreicht.

Z-Teil 7): Ausleihwert der „Varia“

Gemäss Ausleihstatistik sind 213 Medien mit dem Mediacode „Varia“ ausgeliehen worden. Als Preisreferenz gilt der Durchschnittspreis des Z-Teils über alle Mediengattungen hinweg, welcher CHF 51.05 beträgt. Der Jahresausleihwert beläuft sich somit auf CHF 5'436.85.

U-Teil 1): Ausleihwert der Sachliteratur (Monographien und Fortsetzungen)

Der Durchschnittspreis der Universitätsbestände ist bei der Sachliteratur merklich höher als im Teil der Kantonsbibliothek. Die 21'276 Ausleihen ergeben mit einem Durchschnittspreis von CHF 70.10, unter Berücksichtigung derselben Wertberichtigung, einen Wert von CHF 745'723.80.

U-Teil 2): Ausleihwert der Zeitschriften

Für die Zeitschriften der Universität gelten dieselben Bedingungen und Überlegungen wie für die Zeitschriften der Kantonsbibliothek. Hier liegt der Durchschnittspreis am deutlichsten über demjenigen der Kantonsbibliothek: Bei 249 Ausleihen zu einem Preis von CHF 244.90 ergibt sich ein Wert von CHF 30'490.05.

U-Teil 3): Ausleihwert der CD-ROMs

Der Durchschnittspreis einer CD-ROM beträgt CHF 44.55. Es wurden insgesamt 41 CD-ROMs ausgeliehen. Somit beträgt der jährliche Ausleihwert CHF 913.30.

U-Teil 4): Ausleihwert der „Varia“

Im Universitätsteil sind 12 Medien mit dem Mediacode „Varia“ ausgeliehen worden. Der Durchschnittspreis über alle Universitätsmedien beträgt CHF 73.55, auch hier deutlich über demjenigen des Z-Teils. Der Jahresausleihwert beträgt hier CHF 441.30.

In der folgenden Tabelle sind die Ausleihwerte der einzelnen Mediengattungen zusammenfassend dargestellt.

Tabelle 2: Ökonomischer Wert der Medienausleihe

	Medium	Ausleihzahl 2008	Durchschnitts-preis in CHF	Wertbe-richtigung	Geschätzter Ausleihwert in CHF
Z-Teil	1) Sachliteratur Monographien/ Fortsetzungen	79'403	53.50	- 50 %	2'124'030.25
	2) Belletristik	13'523	30.85	- 50 %	208'592.30
	3) Zeitschriften	2'239	94.00	- 50 %	105'233.00
	4) Audio	2'975	35.75	- 50 %	53'178.15
	5) CD-ROMs	717	91.40	- 50 %	32'766.90
	6) Musiknoten	408	225.50	- 50 %	46'002.00
	7) Varia	213	51.05	- 50 %	5'436.85
U-Teil	1) Sachliteratur Monographien/ Fortsetzungen	21'276	70.10	- 50 %	745'723.80
	2) Zeitschriften	249	244.90	- 50%	30'490.05
	3) CD-ROMs	41	44.55	- 50%	913.30
	4) Varia	12	73.55	- 50 %	441.30
Total		121'056			3'352'807.90

6.1.2 Kosten-Nutzen-Analyse

Der Erwerbungsetat ausleihbarer Medien von 2008 beträgt CHF 1'383'905.70. Wenn dieser Aufwand mit dem geschätzten Ausleihwert CHF 3'352'807.90 in ein Kosten-Nutzen-Verhältnis gesetzt wird, ergibt sich ein **ROI von 1 : 2.42**. Somit kann ausgesagt werden, dass die ZHB Luzern bei der Medienausleihe für jeden investierten Franken einen knapp zweieinhalb Mal höheren Mehrwert erwirtschaftet. Der Medienetat ist im Bibliotheksbudget nebst den Miet- und Personalkosten ein grosser Kostenfaktor. Umso wichtiger und nützlicher ist es, dass mit dem erhaltenen ROI eine positive Aussage diesem Kostenpunkt entgegengesetzt werden kann. Der Medienetat und die dadurch ermöglichte Medienausleihe

lohnt sich somit auch in einem betriebswirtschaftlichen Kontext und kann bei zukünftigen Budgetverhandlungen als Argument beigezogen werden.

6.1.3 Kosten-Nutzen-Analyse auf der Basis von Vollkosten

Bei Kosten-Nutzen-Analysen - wie sie an bereits durchgeführten Beispielen wie in Southwestern Ohio, Wisconsin, den Public Libraries in Grossbritannien, Berlin oder gerade eben für die ZHB Luzern durchgeführt wurden – werden die reinen Erwerbungskosten in ein Verhältnis zum Ausleihwert gesetzt. Ein anderer Ansatz wäre derjenige der Kosten-Nutzen-Analyse aufgrund von Vollkosten. Die ZHB Luzern arbeitet nach dem Vollkostenprinzip. Dabei werden dem Produkt „Ausleihe“ anteilig die Kosten der Medienbearbeitung, -vermittlung und -aufbewahrung angerechnet. Somit würde sich die Kostenseite wie folgt zusammen setzen:

Tabelle 3: Vollkosten der Medienausleihe

<p>Personalkosten</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Benutzung, ohne Beratung • Magazinpersonal • Fachreferate, Anteil an der Medienbearbeitung • TIM Team integrierte Medienbearbeitung • Anteil Buchbinderei und Ausrüsterei • Informatik: Anteil direkter Beitrag Katalogsaal, Anteil Server • Gemeinkosten: Umlagerung Anteil Verwaltungskosten
<p>Sachkosten</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Erwerbungssetat • Büromaterial • Gebühren, Spesen, Porti • Verbands-/Vereinsbeiträge • Abschreibungen • Übrige Dienstleistungen und Honorare
<p>Umlagen</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Personalkosten • Sachkosten • Interne Lieferungen und Leistungen (Gebäude)

Mit diesem Ansatz, der nach ausführlicher Recherche bei ökonomischen Mehrwertrechnungen in keiner Bibliothek durchgeführt wurde, ergäbe sich ein negativeres Kosten-Nutzen-Verhältnis. Diese Kosten auf die ausleihbaren Medien zu beschränken ist aufgrund mangelnder statistischer Daten jedoch nicht möglich.

Es kann darüber diskutiert werden, ob eine solche Mehrwertrechnung lediglich anhand der Erwerbungskosten durchgeführt werden kann oder ob der Vollkostenansatz vertretbar ist. Die Praxis hat sich bis jetzt lediglich auf die Erwerbungskosten beschränkt. Anhand dieses Beispiels kann auch wieder auf die bereits erwähnte Problematik hinsichtlich der Vergleichbarkeit verschiedener Kosten-Nutzen-Analysen von Bibliotheken hingewiesen werden. In der Schweiz gibt es keine Standards hinsichtlich einer Kosten- oder Vollkostenrechnung, da diese in der Regel von den jeweiligen kantonalen Vorgaben oder von der Trägerinstitution abhängen. Unter diesen Rahmenbedingungen ist eine Vergleichbarkeit der Resultate in der Schweiz sowie mit dem Ausland sehr schwierig und auch nicht das Ziel von ökonomischen Mehrwertrechnungen.

6.2 Benutzerbefragung zum ökonomischen Mehrwert der Zentral- und Hochschulbibliothek Luzern

Der zweite Teil der ökonomischen Mehrwertrechnung der ZHB Luzern wird anhand einer Benutzerbefragung durchgeführt. Wie bereits dargelegt, verfolgt der Fragebogen dabei zwei Ziele: Einerseits soll im allgemeinen Teil herausgefunden werden, ob die ZHB Luzern indirekt den Benutzern bei ihrer persönlichen wirtschaftlichen Situation geholfen hat. Andererseits sollen Benutzer, welche den Lesesaal zum Lernen benutzen, die Grundlage dazu liefern, den monetären Wert des Lesesaals als Lernort zu schätzen.

6.2.1 Pretest

Methodische Anwendungen, wie die eines Fragebogens, bedürfen eines fundierten Pretests. Dieser wurde am 12. Juni 2009 vor dem Haupteingang der Zentral- und Hochschulbibliothek Luzern durchgeführt. Die Testpersonen wurden mündlich angefragt, ob sie den Fragebogen ausfüllen und allfällige Unklarheiten äussern könnten. Von den 17 angesprochenen Personen erklärten sich 16 dazu bereit, den Fragebogen zu testen. Die Auswahl der Probanden geschah subjektiv und selektiv, wobei der Fokus verstärkt auf den Studierenden lag, welche den Lesesaal zum Lernen nutzen.

Der Pretest ergab, dass einige Fragen exakter formuliert werden mussten. Die meisten Änderungen waren eine Folge des zu vertrauten Umgangs mit Fachbegriffen, welche für die Probanden nicht immer verständlich waren, da ihnen der bibliothekarische Hintergrund fehlt.

Die Änderungen waren insgesamt aber unbedeutend und an der eigentlichen Struktur des Fragebogens musste nichts geändert werden.

6.2.2 Durchführung der Benutzerbefragung

Die eigentliche Benutzerbefragung fand in der Woche vom 15. bis 20. Juni 2009 im Katalogsaal der ZHB Luzern statt. Da die Anzahl zurück erhaltener Fragebögen von Personen, welche den Lesesaal nicht zum Lernen benutzen, mit 26 Stück zu gering für eine Auswertung war, wurden am 06. Juli 2009 weitere Benutzende direkt im Katalogsaal der Hauptstelle angesprochen und zum Ausfüllen des Fragebogens animiert. Die Gruppe der Nicht-Lesesaal-Lernenden konnte durch diese zusätzliche selektive Benutzerbefragung auf 47 Fragebögen erweitert werden. Der Rücklauf betrug insgesamt 215 Fragebögen, wovon zwei nicht brauchbar waren: Ein Fragebogen war unvollständig ausgefüllt und der andere enthielt nicht verwertbare Antworten. Dies ergibt ein Total von 213 erfassten Fragebögen.

Insgesamt ergaben sich bei der Durchführung der Benutzerbefragung zwei Möglichkeiten, in welchen direkte Rückmeldungen der Probanden entgegen genommen werden konnten: beim Pretest und beim Nachfassen von Fragebögen im Katalogsaal. Mehrfach geäußerte Meldungen waren:

„Den Wert von Bibliotheken kann man nicht in Geld fassen! Aus diesem Grund fülle ich den Fragebogen nicht aus.“

„Für Bibliotheken haben Generationen von Bürgern gekämpft. Sie sind ein gesellschaftliches Gut und sollen nicht in ein wirtschaftliches Schema gezwängt werden.“

„So eine Befragung mache ich nicht mit. Diesem Thema verweigere ich mich.“

Die Kommentare von Lesesaal-Lernenden fielen unterschiedlich aus. Während einige spontan einen Beitrag zum Unterhalt des Lesesaals bezahlen würden, waren andere strikte dagegen. Spontane Äusserungen dazu waren:

„Ohne Lesesaal kann ich nicht lernen.“

„Ohne Lesesaal wäre ich verloren.“

„Für den Lesesaal zahle ich prinzipiell nichts.“

„Ich bezahle bereits Studiengebühren, deshalb zahle ich nichts mehr für den Lesesaal; das muss darin enthalten sein.“

Die Auswertung der Umfragebögen wurde mit der Software „EvaSys“ vorgenommen³, allfällige Kreuztabellen sind anschliessend mit SPSS erstellt worden.

6.2.3 Ergebnisse der allgemeinen Benutzerbefragung und allfälliger indirekter wirtschaftlicher Nutzen

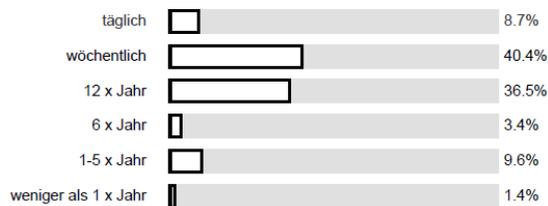
Fast 50 % der befragten Personen besitzen seit mehr als fünf Jahren einen Bibliotheksausweis. Lediglich 5,7 % gaben an, dass sie keinen Bibliotheksausweis des IDS Luzern besitzen und trotzdem die Räumlichkeiten der ZHB Luzern benutzen.

Wie lange haben Sie schon einen Bibliotheksausweis (ZHB Luzern/Rechtsbibliothek/andere IDS-Bibliothek)? n=212



Von den befragten Personen besuchen knapp 50 % mindestens einmal pro Woche die ZHB Luzern. Gut ein Drittel kommt monatlich in die Bibliothek.

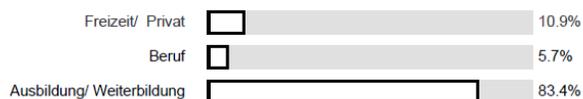
Wie oft gehen Sie im Jahr ca. in die ZHB Luzern? n=208



Die Benutzer sind somit häufig langjährige Bibliotheksbesucher, welche regelmässig in die Bibliothek gehen. Es kann eine generell gute Verankerung der Bibliothek im Alltag der Bibliotheksbenutzer vermutet werden.

Die Benutzer gaben in 83,4 % der Fälle an, dass sie die Bibliothek hauptsächlich für ihre Aus- und Weiterbildung benutzen. 10 % der Befragten gaben als Grund „Freizeit/Privat“ und lediglich 5,7 % berufliche Gründe an. Hier ist zu erwähnen, dass sich diese Zusammensetzung aus einer Umfragewoche ergab, in der bewusst - zur Wertbestimmung des Lesesaals - eine Woche mit überdurchschnittlich vielen Studierenden gewählt wurde.

Aus welchem Grund benutzen Sie hauptsächlich die ZHB Luzern? (Nur eine Antwort möglich) n=211

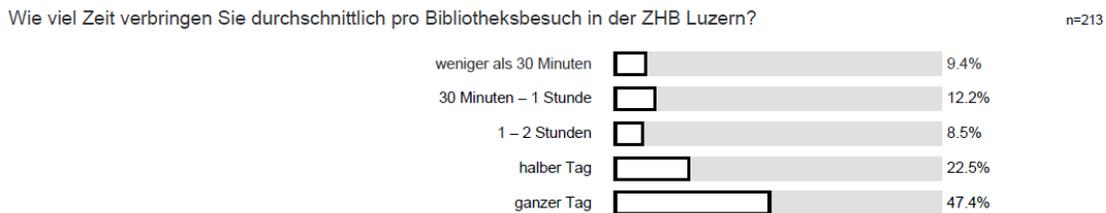


³ Vollständiger ausgewerteter Umfragereport siehe: Anhang 2

Wenn die Nicht-Lesesaal-Lernenden separat betrachtet werden (21,3 % aller Befragten), ergibt sich eine andere Zusammensetzung zugunsten der Freizeit und des Berufes, wobei die Aus- und Weiterbildung immer noch dominierend ist.⁴

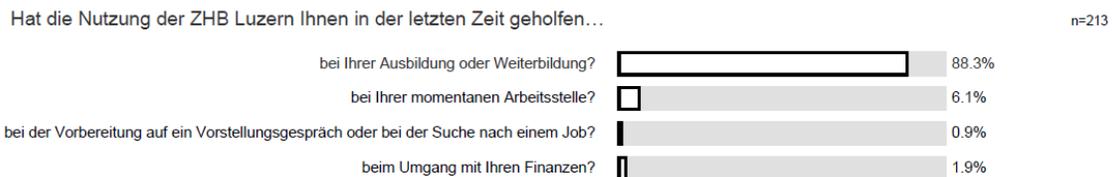
- 47 % benutzen die ZHB Luzern hauptsächlich für die Aus- und Weiterbildung,
- 38 % gaben als Grund Freizeit/Privat an und
- 15 % nutzen die ZHB Luzern hauptsächlich aus beruflichen Gründen.

Bei einem Bibliotheksbesuch verbringen durchschnittlich fast 50 % der Befragten einen ganzen Tag in der Bibliothek. Und weitere 22,5 % halten sich einen halben Tag pro Bibliotheksbesuch im Gebäude auf.



Die Lesesaal-Lernenden verbringen erwartungsgemäss mehr Zeit pro Bibliotheksbesuch in der Bibliothek: 61 % bleiben einen ganzen Tag in der Bibliothek und 27 % einen halben Tag. Wohingegen sich die Nicht-Lesesaal-Lernenden zu 36 % zwischen 30-60 Minuten und zu 40 % für weniger als 30 Minuten in den Räumlichkeiten der ZHB Luzern aufhalten.⁵

Bei der Frage nach der Wirkung der Bibliotheksnutzung, mit Fokus auf die wirtschaftliche Situation, waren mehrere Antworten gleichzeitig möglich. Ganze 88,3 % der Antworten fallen auf den Aspekt, dass die Bibliothek unter anderem bei der Aus- und Weiterbildung geholfen hat. Was sich auch mit den Antworten aus der Frage nach dem Nutzungsgrund deckt. Als nächstes folgt mit einem markanten Abstand die Hilfe bei der momentanen Arbeitsstelle mit 6,1 %. Die Aspekte der für einen besseren Umgang mit den Finanzen oder für eine Vorbereitung auf ein Vorstellungsgespräch fallen mit 1,9 % und 0,9 % sehr gering aus.



⁴ Details siehe: Anhang 3, Kreuztabelle 1

⁵ Details siehe: Anhang 3, Kreuztabelle 2

Auch hier gilt wieder, dass der überragende Anteil von 88,3 % aufgrund der studiumsintensiven Zeit relativiert werden muss. Bei einer manuellen Auszählung der 47 Personen, welche nicht im Lesesaal lernen, ergab sich folgender Nutzen aus den Bibliotheksbesuchen: 67 % der Antworten fallen auf die Aus- und Weiterbildung, 24 % auf einen Nutzen bei der momentanen Arbeitsstelle und je 4 % auf die Vorbereitung eines Vorstellungsgespräch oder den Umgang mit den eigenen Finanzen. Der Aspekt der Aus- und Weiterbildung ist somit auch bei der Umfrage im Katalogsaal mit 2/3 der Stimmen dominierend und kann als Hauptaspekt der indirekten Wirkung auf die persönliche Situation der Benutzer der ZHB Luzern angeschaut werden, gefolgt von einem Nutzen für die momentane Arbeitsstelle. Eine allfällige indirekte Wirkung auf die wirtschaftliche Situation der Befragten hinsichtlich eines Vorstellungsgespräches oder ihrer finanziellen Situation konnte mit dieser Umfrage nicht erhärtet werden.

6.2.4 Ökonomische Mehrwertrechnung des Lesesaals als Lernort

Von den 213 befragten Personen gaben 77,9 % (= 167 Personen) an, dass sie den Lesesaal zum Lernen benutzen würden.

Bei der Frage, wo sie lernen würden, wenn der Lesesaal der ZHB Luzern nicht zur Verfügung stünde, ergaben sich folgende Antworten, wobei Mehrfachnennungen möglich waren:

Tabelle 4: Alternativer Lernort

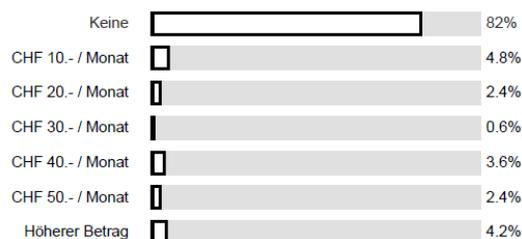
Wo würden Sie lernen, wenn nicht im Lesesaal der ZHB Luzern?	Anzahl
In einer anderen Bibliothek (mit Lesesaal, ohne speziellen Lesesaal)	103
Zuhause	88
An einem öffentlichen Ort (anderes öffentliches Gebäude, im Park)	8
In einem ruhigen Restaurant/Café	7
An einem anderen privaten Ort (andere Wohnung, Büro)	5
Im Zug (mit dem GA herumfahren)	1

Zusätzlich ist hier zu erwähnen, dass 70 Personen (= 42 %) bei der Aufzählung möglicher anderer Lernorte das eigene Zuhause nicht als Variante erwähnt haben.

Auf die Frage, welche Kosten entstehen würden, wenn sie nicht im Lesesaal lernen könnten, antworteten 82 % mit "keinen Kosten". Für 13,8 % der Befragten würden Kosten zwischen

CHF 10.- und 50.- entstehen und 4,2 % gaben an, dass ihnen höhere Kosten als CHF 50.- entstehen würden.

Auch wenn der folgende Fall nicht eintreten wird - welche Kosten würden Ihnen entstehen, wenn Sie die Lesesäle der ZHB Luzern nicht als Lernort benutzen könnten? (Bsp.: Lernen im Restaurant...) n=167



Bei der Frage nach einer allfälligen Zahlungsbereitschaft kreuzten von den Lesesaalbenutzern 23,4 % (= 40 Personen) an, dass sie bereit wären, einen Beitrag zur Aufrechterhaltung des Lesesaales zu bezahlen.

So unwahrscheinlich es ist - wären Sie bereit einen Beitrag zu zahlen, um den Lesesaal der ZHB Luzern als Lernort aufrecht zu erhalten? n=167



Somit kann gesagt werden, dass knapp ein Viertel der im Lesesaal Lernenden bereit wäre, einen Beitrag zum Unterhalt des Lesesaals zu bezahlen. Interessant dabei ist, dass zwischen den Antworten von "Welche Kosten würden Ihnen entstehen, wenn Sie die Lesesäle der ZHB Luzern nicht als Lernort benutzen könnten?" und "Wären Sie bereit einen Beitrag zu zahlen, um den Lesesaal der ZHB Luzern als Lernort aufrecht zu erhalten?" kein Zusammenhang besteht. Wobei lediglich 18 % angaben, dass ihnen Kosten entstehen würden.⁶ Es lässt sich vermuten, dass die persönliche Einstellung zum Gebrauch von öffentlichen Gütern mehr Einfluss auf eine Zahlungsbereitschaft hat, als potentiell entstehende Kosten.

Die Zahlungsbereitschaft dieser 40 Personen setzt sich wie folgt zusammen:

Wieviel würden Sie maximal pro Monat bezahlen, um den Lesesaal als Lernort aufrecht zu erhalten? n=40



Diese Angaben bilden die Grundlage zur Schätzung des monetären Wertes des Lesesaals als Lernort. Um den Wert mit den jährlichen Kosten in ein Verhältnis setzen zu können,

⁶ Details siehe: Anhang 3, Kreuztabelle 3

wurden die monatlichen Beiträge auf ein Jahr hochgerechnet. Dies im Bewusstsein darüber, dass nicht alle Personen den Lesesaal jeden Monat für das Lernen nutzen würden und die Lesesäle der ZHB Luzern auch nicht die Kapazität hätten, um ein Anrecht auf einen Lesesaalplatz zu gewähren. Die zwei Personen (5 %), welche bereit wären, einen höheren Betrag zu zahlen, wurden in der folgenden Wertrechnung nicht mehr mitberücksichtigt. Die Zahlungsbereitschaft setzt sich wie folgt zusammen:

Tabelle 5: Zusammensetzung der Zahlungsbereitschaft

20 Personen	X	CHF 10.-	X	12 Monate	=	CHF 2'400.-
10 Personen	X	CHF 20.-	X	12 Monate	=	CHF 2'400.-
5 Personen	X	CHF 30.-	X	12 Monate	=	CHF 1'800.-
1 Person	X	CHF 40.-	X	12 Monate	=	CHF 480.-
2 Personen	X	CHF 50.-	X	12 Monate	=	CHF 1'200.-
					Total	CHF 8'280.-

Bei einem Total von CHF 8'280.- und 38 zahlenden Personen lässt sich eine durchschnittliche Zahlungsbereitschaft von CHF 218.- im Jahr schätzen. Zusammenfassend kann somit gesagt werden:

Knapp 25 % der Lernenden im Lesesaal der ZHB Luzern würden schätzungsweise einen Jahresbeitrag von CHF 218.- für die Aufrechterhaltung des Lesesaals als Lernort bezahlen.

Aufgrund der Zahlungsbereitschaft dieser Teilerhebung soll nun nachfolgend der jährliche Wert des Lesesaals als Lernort hochgerechnet werden. Der Lesesaal verzeichnete im Jahr 2008 insgesamt 135'886 Nutzungseinheiten (Zentral- und Hochschulbibliothek Luzern 2009a, S. 30). Da dieselben Personen mehrmals am Tag den Lesesaal betreten, mussten diese Nutzungseinheiten auf einzelne Personen verteilt werden. Anhand des Vergleichs mit den Zugangszahlen zum Hauptgebäude soll hergeleitet werden, wie viele Personen tatsächlich die Lesesäle genutzt haben:

Die Hauptstelle verzeichnet für das Jahr 2008 bei 12'666 aktiven eingeschriebenen Benutzenden 265'245 Zutritte in das Gebäude (Zentral- und Hochschulbibliothek Luzern 2009a, S. 30). Wenn nun dasselbe Verhältnis von „Zutritte in das Gebäude“ und „Anzahl eingeschriebene Benutzende“ auf den Lesesaal angewendet wird, ergibt das folgende Anzahl geschätzter Lesesaalbenutzer:

265'245 Zutritte in das Gebäude	wurden generiert durch	12'666 eingeschriebene Benutzende
135'886 Zutritte in den Lesesaal	wurden generiert durch	6'488 Benutzende des Lesesaales

Von diesen 6'488 Personen benutzen gemäss Schätzung der Ausleihverantwortlichen rund 80 % den Lesesaal nur zum Lernen, was 5190 Benutzenden entspricht. Von denen sind wiederum gemäss Umfrage 23,4 % (= 1215 Personen) bereit, jährlich einen Beitrag von durchschnittlich CHF 218.- zu bezahlen. Dies führt zu folgender Wertrechnung für den Lesesaal als Lernort:

1215 Benutzende x potentieller Jahresbeitrag von CHF 218.- =
geschätzter monetärer Wert des Lesesaales als Lernort von **CHF 264'870.-**

6.2.5 Kosten-Nutzen-Analyse für den Lesesaal als Lernort

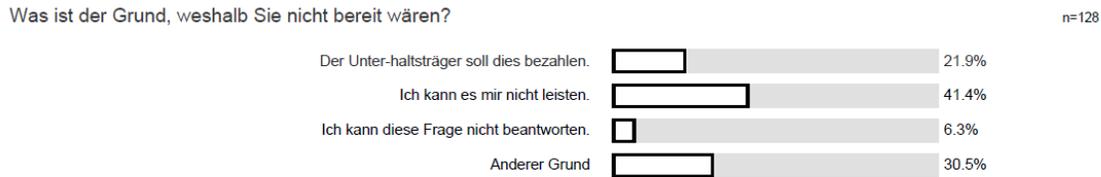
Den Kosten des Lesesaales als Lernort wird nun dieser geschätzte Wert gegenüber gestellt. Die Kostenstelle des Lesesaales wurde bereinigt und auf diejenigen Kosten beschränkt, die nur für den Unterhalt des Lesesaales als Lernort anfallen: somit ohne Medienetat, Personalkosten für die Medienbearbeitung und -betreuung. Die Kosten für den Lesesaal als Lernort betragen CHF 218'551.00.

Wenn nun diese Kosten von CHF 218'551.00 mit dem von den Studierenden geschätzten Wert des Lesesaals als Lernort von CHF 264'870.00 in ein Kosten-Nutzen-Verhältnis gesetzt wird, ergibt das einen **ROI von 1 : 1.21**. Folglich kann gesagt werden, dass für jeden investierten Franken in den Lesesaal ein Wert von CHF 1.21 generiert wird.

Dieser ROI von 1 : 1.21 ist zwar positiv, im Verhältnis zu anderen publizierten Studien aber klein und muss weiter erläutert werden. Wie bereits im Theorieteil beschrieben, liegt eine Schwäche der Contingent Valuation-Methode darin, dass Benutzende für ein Produkt einen monetären Wert angeben müssen, das sie in diesem Zusammenhang eigentlich noch nie bewertet haben (siehe auch Harless & Allen 1999, S. 63). Wenn etwas seit jeher kostenlos zur Verfügung steht, können sich die Befragten teilweise schlecht bis gar nicht vorstellen, was dieses Produkt auf dem freien Markt kosten würde. Um die Gründe für eine fehlende Zahlungsbereitschaft besser nachvollziehen zu können, werden nun die Anschlussfragen aus der Umfrage ausgewertet und näher erläutert.

6.2.6 Interpretation des ROI im Zusammenhang mit der Contingent Valuation-Methode

Die 75 % der Lernenden im Lesesaal, welche aussagten, dass sie im fiktiven Fall keinen Beitrag zum Unterhalt des Lesesaales bezahlen würden, taten dies aus unterschiedlichen Gründen:



Vergleicht man nun diese Nein-Antworten, sowie auch die Ja-Antworten, hinsichtlich einer allfälligen Zahlungsbereitschaft mit dem monatlichen Einkommen der Befragten, lässt sich feststellen, dass die Antworten unabhängig vom monatlichen Einkommen ausgefallen sind.⁷

- Ca. 60 % der Personen, welche Ja oder Nein gesagt haben, weisen ein Einkommen von weniger als CHF 1'000.- im Monat aus.
- Weiter haben 15 % der Personen, welche Ja gesagt haben, ein Einkommen zwischen CHF 1'000.- und 2'399.-. Bei den Nein-Antworten ist dies bei 20 % der befragten Personen der Fall.

Somit wird vielmehr die persönliche Einstellung zum Thema den Ausschlag geben, ob ein allfälliger Beitrag an die Nutzung des Lesesaales als Lernort bezahlt wird oder nicht. Das effektive Einkommen scheint objektiv betrachtet weniger ausschlaggebend zu sein, obwohl 41,4 % als Grund „Ich kann es mir nicht leisten“ angaben.⁸

Und trotzdem ist den Studierenden ein Platz im Lesesaal durchaus etwas wert, auch wenn sie keinen Beitrag bezahlen würden: sie reisen an, in Spitzenzeiten warten sie bereits eine halbe Stunde vor den Öffnungszeiten vor der Bibliothek um einen Platz zu erhalten und sie verbringen ihre Zeit im Lesesaal. Dies zeigt eine Wertschätzung auf, deren sich die Befragten evtl. gar nicht bewusst sind, wenn sie in unüblicher Weise einen fiktiven monetären Beitrag bestimmen sollen (vgl. auch im Zusammenhang mit Naturparks: Blankart 2003, S. 448). Weiter kann hier angefügt werden, dass die Antworten der Benutzer, welche keinen allfälligen Beitrag an den Lesesaal zahlen würden und mit „Der Unterhaltsträger soll dies bezahlen“ geantwortet haben (= 21,9 %), dem Lesesaal als Lernort durchaus einen monetären Wert beimessen. Hier zeigt sich vielmehr die Überzeugung, dass eine finanzielle Unterstützung Aufgabe des Staates sein soll und sie sich deshalb einer allfälligen Zahlungsbereitschaft entziehen.

⁷ Details siehe: Anhang 3, Kreuztabelle 4

⁸ Details siehe: Anhang 3, Kreuztabelle 5

7 Gesamtergebnis und Nutzen für die Zentral- und Hochschulbibliothek

Als Kernaussagen der ökonomischen Mehrwertrechnung der ZHB Luzern stehen die beiden geschätzten Return on Investments der zwei untersuchten Dienste:

Dienst der ZHB Luzern	ROI
Wert der Jahresausleihe basierend auf einer Marktpreisanalyse	1 : 2.42
Wert des Lesesaals als Lernort basierend auf einer Benutzerbefragung	1 : 1.21

Beide ROIs zeigen mit einem positiven Kosten-Nutzen-Verhältnis den geschaffenen ökonomischen Mehrwert auf und stehen somit für einen effektiven und effizienten Umgang mit den zur Verfügung gestellten finanziellen Mitteln. Die ZHB Luzern und deren Dienste werden von den Benutzenden geschätzt, auch in einem betriebswirtschaftlichen Kontext.

Weiter können folgende Erkenntnisse im Zusammenhang mit der ökonomischen Mehrwertrechnung aufgezeigt werden:

- Bei der Schätzung des generierten Wertes ausgeliehener Medien wird der Bibliotheksbestand nicht bewertet, da nur die Ausleihzahlen und nicht aber die Sammlung als Ganzes mit einbezogen werden. Dadurch kann dieser Ansatz methodisch hinterfragt werden, bildet doch der Bibliotheksbestand ein wesentliches Qualitätsmerkmal einer wissenschaftlichen Bibliothek. Trotzdem hat die ZHB Luzern mit ihrem Ausleihdienst einen 2,42mal höheren Mehrwert geschaffen.
- Aufgrund der mit Hilfe der Umfrage ermittelten Benutzungsdauer und -häufigkeit kann von einer guten Verankerung der ZHB Luzern im Alltag der Benutzer ausgegangen werden, besuchen doch rund 50 % der Befragten mindestens einmal wöchentlich die ZHB Luzern. Ein Vergleich der Zutrittszahlen mit anderen öffentlichen Gebäuden des Kantons Luzern könnte sich für die ZHB Luzern als durchaus lohnenswert herausstellen.
- In über 80 % der Fälle ist die ZHB Luzern, mit Blickwinkel auf den ökonomischen Nutzen eines Bibliotheksbesuchs, eine Anlaufstelle für Aus- und Weiterbildung. Gering fällt ein allfälliger indirekter wirtschaftlicher Nutzen für die momentane Arbeitsstelle, bei der Suche nach einem neuen Job oder im Umgang mit den eigenen Finanzen aus.

- Es hat sich gezeigt, dass die ökonomische Mehrwertrechnung ein kontroverses Thema ist, welches die Benutzenden bei der Befragung teilweise zu einer stark ablehnenden Haltung veranlasste und Skepsis auslöste. Das Argument, dass eine ökonomische Wertschätzung jedoch nur ein Aspekt innerhalb der Gesamtbewertung der Bibliothek ist und ein zusätzliches wichtiges positives Kommunikationsinstrument darstellt, führt bei den Benutzenden oft zu keinem besseren Verständnis über die Notwendigkeit ökonomischer Studien. Hier zeigt sich ein Kommunikationsbedarf, denn bereits heute wird die ZHB Luzern mit betriebswirtschaftlichen Ansätzen konfrontiert. Dank den Ergebnissen von ökonomischen Mehrwertrechnungen kann sie neue positive Aspekte durch ihre monetäre Wertgenerierung aufzeigen. Dadurch wird sie weniger stark nur auf ihre Kosten reduziert, sondern auch mit dem von ihr geschaffenen Mehrwert wahrgenommen.
- Ohne den Lesesaal der ZHB Luzern würde die Mehrheit der Befragten in einen anderen Lesesaal ausweichen oder zuhause lernen. Dabei stellt das Lernen in der eigenen Wohnung für 70 Personen (= 42 %) keine Variante dar, woraus sich ein bevorzugtes auswärtiges Lernen unter Gleichgesinnten ableiten lässt. Es kann aber kein direkter Zusammenhang zwischen den Lernortalternativen und einer allfälligen Zahlungsbereitschaft für die Aufrechterhaltung des Lesesaales als Lernort festgestellt werden. Auch das persönliche Einkommen spielt keine wesentliche Rolle bei der Entscheidung, ob ein Beitrag bezahlt werden würde. Vielmehr scheint es, dass persönliche politische Einschätzungen und Werthaltungen zum Thema „Öffentliches Gut“ eine allfällige Zahlungsbereitschaft bewirken oder eben nicht.
- Bei der Wertschätzung des Lesesaales als Lernort zeigt sich die Schwäche der Contingent Valuation-Methode: Für einen Teil der Benutzer ist es ungewohnt, einen regelmässig benutzten öffentlichen Dienst mit einer monetären Angabe zu bewerten. Weiter spielt bei öffentlichen Gütern der Preismechanismus nicht: Es wird niemand von der Nutzung ausgeschlossen, was eine verminderte Wertschätzung herbeiführen kann. Der geschätzte Mehrwert des Lesesaales als Lernort ist somit von verschiedenen Faktoren abhängig, die nicht nur mit der Qualität und dem Nutzen seiner Dienstleistung zusammenhängen. Auch bei diesem Thema spielt die eigene Einstellung eine bestimmende Rolle.

Im Zusammenhang mit diesen Erkenntnissen muss angefügt werden, dass die ökonomische Mehrwertrechnung der ZHB Luzern weder als abschliessend noch als vollständig zu verstehen ist. Und doch vermitteln die Erkenntnisse einen ersten wichtigen Eindruck über die Bibliothek unter einem neuen ökonomischen Ansatz. Die ermittelten positiven Werte der Dienste der ZHB Luzern bleiben bis zum Schluss geschätzte Zahlen, welche im

Zusammenhang mit den angewendeten Methoden und der komplexen Vielschichtigkeit einer archivierenden Studien- und Bildungsbibliothek offene Punkte aufweisen. Dadurch bedürfen die Ergebnisse einer genauen Kommunikation hinsichtlich dessen, was die Zahlen aussagen können und was nicht. Eine einzelne Zahl, wie diejenige des ROI, kann zu einer vereinfachten Schlussfolgerung der Thematik verleiten, ohne die komplexen Zusammenhänge zu berücksichtigen. Dies wird aber einer vielschichtigen Institution wie der ZHB Luzern nicht gerecht. Oder wie die Carnegie Library of Pittsburgh (2006, S. 33) fest hält:

„This exercise is comparable to trying to determine the size and weight of an iceberg by observing what floats above the water: what we cannot see below the surface may far outweigh what is visible.“

Trotz der immer wieder auftauchenden Kritik hinsichtlich der unsicheren Datenlage, wird es in Zukunft hilfreich sein, wenn geschätzte Zahlen zum Wert von Bibliotheken vorgewiesen werden können (vgl. Carter 2002, S. 36; Fett 2004, S. 53). Am Beispiel der ZHB Luzern sind die Unsicherheiten im Zusammenhang mit den erhaltenen ROIs dargelegt worden. Diese Einwände überdecken aber nicht das Hauptargument für die Durchführung einer ökonomischen Mehrwertrechnung: Ein Perspektivenwechsel von der Kostenseite zum Wert von Bibliotheken in derselben fassbaren monetären Einheit kann in der heutigen Bibliotheksdiskussion nur von Vorteil sein. Denn es fehlt im öffentlichen Meinungsbild die betriebswirtschaftliche Wahrnehmung und Bewertung von Bibliotheken (vgl. auch Hobohm 1999, S. 41). Gleichzeitig ist ein ausgewiesener monetärer Mehrwert eine besonderer Ansatz, um den Nutzen und Beitrag der Bibliotheken zu Kultur und Bildung zu präzisieren.

Blanck (2006, S. 82 f.) meint hierzu:

„Dass die Begriffe Wert und Wirkung in einem vorrangig auf Geldwerten fokussierten Zusammenhang mit Bibliotheksdienstleistungen problematisch sind und unzureichend eng gefasst erscheinen, ist ein berechtigter Einwand. Trotzdem stellt die Analyse des ökonomischen Nutzens von öffentlichen Bibliotheken einen wichtigen Aspekt in einer umfassenden Wertbetrachtung dar. [...] Sie versteht sich nicht nur als bereichernde Informationsquelle für die interne Steuerung, sondern im Besonderen als bisher offensichtlich fehlendes Instrument zur Darstellung der letztendlich erbrachten Wirkungen und Werte durch die Bibliotheken für einzelne Personen und Institutionen sowie die Gemeinschaft.“

Die in dieser Arbeit vorgestellten Studien waren in den meisten Fällen gross angelegte Projekte in Zusammenarbeit mit externen Partnern. Solche Projekte sind kostenintensiv und

veranlassen zur Frage, ob sich eine solche Studie lohnt oder ob einzelne Bibliotheken überhaupt in der Lage sind, diese mit ihren Mitteln durchzuführen. Um die betriebswirtschaftlichen Effekte von Bibliotheksdienstleistungen nachzuweisen, ist ein solcher Ansatz trotz hoher Kosten sehr prüfenswert (vgl. auch Poll 2003a, S. 368). Wie andere Bibliotheken hat auch die ZHB Luzern in der Vergangenheit schlechte Erfahrungen im Zusammenhang mit zum Teil einschneidenden Budgetkürzungen machen müssen. Betriebswirtschaftliche Zahlen können Bibliotheksverantwortliche als weiteres Kommunikationsmittel bei zukünftigen Budgetverhandlungen unterstützen, damit der Fokus nicht nur auf die Kostenseite gerichtet wird, sondern ebenso auf den positiven Effekt von Wert und Mehrwert. Weiter stellen diese positiven Mehrwertrechnungen auch eine Mitarbeitermotivation dar. Ein positives Kosten-Nutzen-Verhältnis wirkt sich auch positiv auf die Mitarbeitenden aus, welche bisher immer nur mit den Kosten konfrontiert wurden und deren Leistungen nicht monetär aufgezeigt werden konnten.

8 Fazit und kritische Würdigung

Das Ziel dieser Arbeit war, das Thema „Ökonomische Mehrwertrechnung von Bibliotheken“ vorzustellen und eine Übersicht über den Stand der Forschung zu erarbeiten. Dabei sollte das Thema nicht nur theoretisch bearbeitet, sondern auch durch die Bewertung zweier Dienste der ZHB Luzern in die Praxis umgesetzt werden.

Die gemachten Erfahrungen und Ergebnisse zeigen auf, dass eine monetäre Bewertung einzelner Dienste im Rahmen einer Bachelorarbeit durchführbar ist. Die bewerteten Dienste „Medienausleihe“ und „Lesesaal als Lernort“ der ZHB Luzern weisen beide eine positive Bewertung in der Kosten-Nutzen-Analyse auf. Hier zeigte sich bei der Bearbeitung jedoch deutlich, wie schwierig es ist, Kosten auf einzelne Dienste zu isolieren. Zusätzlich ist bei den Kosten sowie bei der Wertrechnung jeweils ein Spiel- und Interpretationsraum vorhanden, welcher als Konsequenz verschiedene bibliothekarische ökonomische Mehrwertrechnungen nicht miteinander vergleichen lässt. Weiter hat sich gezeigt, dass sich die oftmals von den Public Libraries in den USA durchgeführten Methoden nur bedingt auf eine wissenschaftliche Bibliothek mit Archivfunktion anwenden lassen. Diese befindet sich in einem komplexen Umfeld mit zusätzlichen Funktionen, denen die ökonomische Mehrwertrechnung nicht in allen Bereichen gerecht werden kann. Dies könnte mit ein Grund sein, weshalb bisher die Mehrzahl der Mehrwertrechnungen bei Allgemeinen Öffentlichen Bibliotheken durchgeführt wurde. Ein weiterer Grund kann nach Strouse (2003, S. 15) in einer hohen stillschweigenden Akzeptanz des Bibliothekswertes akademischer Bibliotheken liegen. Was aber nicht bedeutet, dass diese Akzeptanz als Folge von künftigen Budgetkürzungen nicht in Form von ökonomischen Mehrwertrechnungen gestützt werden müsste.

Eine weiterführende ökonomische Mehrwertrechnung würde der ZHB Luzern sicherlich spannende Ergebnisse liefern. Einerseits wäre es durchaus interessant, wie sehr sich die Ergebnisse einer Benutzerumfrage zu einem anderen Zeitpunkt, in welchem nicht der ganze Lesesaal von lernenden Studierenden besetzt ist, von denen in dieser Umfrage unterscheiden. Andererseits wäre eine Wertschätzung des Lesesaals als Ort des Lernens und der Nutzung von Präsenzbeständen eine spannende Ausweitung der Fragestellung. Und da sich diese Bachelorarbeit auf zwei Dienste beschränkt hat, könnte die ökonomische Mehrwertrechnung noch auf weitere zentrale Produkte der ZHB Luzern ausgeweitet werden.

Wie sich die ökonomische Mehrwertrechnung in der Schweiz entwickeln wird, ist schwer vorzusagen. In Deutschland wurde bis jetzt erst eine solche Studie durchgeführt, diejenige über die Öffentlichen Bibliotheken von Berlin-Mitte. Nebst den notwendigen Ressourcen sind noch etliche zu klärende Punkte offen, bevor ökonomische Mehrwertrechnungen in einem breiten Umfang durchgeführt werden können. Imholz & Weil Arns (2007, S. 7) nennen dabei folgende Probleme, die noch zu lösen sind:

- „The absence of a coordinating body that can focus resources on important advocacy and research issues.
- The lack of an information forum for sharing knowledge and lessons learned about the effective use of evaluation studies and datadriven advocacy.
- The absence of a national research agenda that would encourage consistency in methodologies and applications.
- The absence of data standards and a common vocabulary that would facilitate sharing statistical data across platforms.
- The lack of a comprehensive opensource database that could link operational and usage data to broader social issues such as education and literacy.
- The absence of the financial resources required for comprehensive metaanalysis that integrates the results of completed valuation studies.
- Limited awareness among library practitioners and advocates concerning the steps required to complete a valuation study and effectively communicate the results to important stakeholders.”

Abschliessend lässt sich sagen, dass die Verfasserin den eigentlichen Wert und Nutzen von ökonomischen Mehrwertrechnungen als wertvoll betrachtet und sie überzeugt ist, dass es sich für Bibliotheken lohnen wird, diesen Trend nicht zu verpassen. Es wird die perfekte und vollumfängliche Bewertung nicht geben. Und da es unbestritten ist, dass Bibliotheken nicht bloss auf ihren ökonomischen Wert reduziert werden können, braucht es eine vollumfängliche Bewertung auch nicht. Aber dieser neue Aspekt in der Bibliotheksbewertung könnte als logische Fortsetzung der bisherigen Entwicklung der Bibliotheksbewertung Verhandlungen mit Unterhaltsträgern erleichtern. Die Herausforderung wird darin liegen, nebst der Erarbeitung von gemeinsamen Standards und Vorgehensmodellen, geeignete Kommunikationsmodelle für die Benutzenden der eigenen Bibliothek und die Unterhaltsträger zu finden, also eine Imagepflege auf beide Seiten hin zu betreiben.

9 Literatur- und Quellenverzeichnis

Aabo, Svanhild (2005). The value of public libraries. Online unter:

<http://archive.ifla.org/IV/ifla71/papers/119e-Aabo.pdf> [01.05.2009].

Aabo, Svanhild & Strand, Jon (2004). Public library valuation, nonuse values, and altruistic motivations. *Library & Information Science Research*, 26 (3), S. 351-372.

Ahmed, Sarwar Uddin & Gotoh, Keinosuke (2006). Cost-benefit analysis of environmental goods by applying the contingent valuation method. Tokyo: Springer.

Alisch, Katrin et al. (Hrsg.) (2005). Gabler Wirtschafts-Lexikon. 16. Aufl. Wiesbaden: Gabler.

Atteslander, Peter (2006). Methoden der Empirischen Sozialforschung. 11. Aufl. Berlin: E. Schmidt.

Barth, Robert (2009). Kosten, Wert und Mehrwert von Bibliotheken. In: [Naegeli, Urs et al.]: Bibliotheken und Dokumentationszentren als Unternehmen (S. 45-59). In: Barth, Robert et al. (Hrsg.): Churer Schriften zur Informationswissenschaft, Schrift 30. Chur: Arbeitsbereich Informationswissenschaft. Online unter:
http://www.iudchur.net/fileadmin/uploads/pdf/csi/CSI_30_FachtagungBIS.pdf [19.06.2009].

Bibliographisches Institut und F.A. Brockhaus AG (Hrsg.) (2008). Der Brockhaus Wirtschaft. 2. Aufl. Mannheim: F.A. Brockhaus.

Bibliotheksportal (2008). Kalkulator (URL). Zugriff unter:
<http://www.bibliotheksportal.de/hauptmenue/service/kalkulator/> [03.07.2009].

Bibliotheksportal (2009). Leistungsmessung (URL). Zugriff unter:
<http://www.bibliotheksportal.de/hauptmenue/themen/management-organisation/leistungsmessung/> [03.07.201].

Blanck, Sandra (2006). Wert- und Wirkungsmessung in Bibliotheken. In: Fuhlrott, Rolf et al. (Hrsg.): Neues für Bibliotheken, Neues in Bibliotheken (S. 5-105). B.I.T. online - Innovativ, Bd. 12. Wiesbaden: Dinges & Frick.

Blankart, Charles B. (2003). Öffentliche Finanzen in der Demokratie. Vahlens Handbücher der Wirtschafts- und Sozialwissenschaften. 5. Aufl. München: F. Vahlen.

Boardman, Anthony E. et al. (2006). Cost-benefit analysis. 3rd ed. Upper Saddle River, N.J.: Pearson Prentice Hall.

Bothe, David (2004). Kontingente Bewertung von Umweltkosten als Entscheidungsgrundlage. *Kölner Forschungen zur Wirtschafts- und Sozialgeographie*, 56. Köln: Selbstverlag im Wirtschafts- und Sozialgeographisches Institut der Universität zu Köln.

Brophy, Peter (2006). Measuring library performance principles and techniques. London: Facet Publishing.

Bruhn, Manfred & Homburg, Christian (2004). Gabler Lexikon Marketing. 2. Aufl. Wiesbaden: Gabler.

Bundesamt für Statistik BFS (2008). Das Budget der privaten Haushalte: revidierte Haushaltsbudgeterhebung 2006. [Neuenburg]: BFS. Online unter: <http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/de/index/news/medienmitteilungen.Document.110519.pdf> [05.07.2009].

Carnegie Library of Pittsburgh (2006). Community impact and benefits. Pittsburgh: Carnegie Mellon University. Online unter: <http://www.clpgh.org/about/economicimpact/CLPCommunityImpactFinalReport.pdf> [02.05.2009].

Carter, Elizabeth W. (2002). 'Doing the best you can with what you have'. The Journal of Academic Librarianship, 28 (1), S. 36-41.

Chung, Hye-Kyung (2007). Measuring the economic value of special libraries. The Bottom Line, 20 (1), S. 30-44.

Cram, Jennifer (1999). 'Six impossible things before breakfast': a multidimensional approach to measuring the value of libraries. Online unter: <http://www.alia.org.au/~jcram/sixthing.PDF> [13.03.2009].

Deutsches Institut für Normung (2000). Information und Dokumentation - Leistungsindikatoren für Bibliotheken. Ausgabe Juni 2000. Berlin: Beuth.

Durrance, Joan C. & Fisher, Karen E. (2005). How libraries and librarians help. Chicago: American Library Association.

Elliott, Donald S. et al. (2007). Measuring your library's value. Chicago: American Library Association.

Fett, Othmar (2004). Impact - Outcome - Benefit. In: Umlauf, Konrad (Hrsg.): Berliner Handreichungen zur Bibliothekswissenschaft, 142. Berlin, Institut für Bibliothekswissenschaft der Humboldt-Universität zu Berlin. Online unter: <http://www.ib.hu-berlin.de/~kumlauf/handreichungen/h142/> [15.03.2009].

Gratch-Lindauer, Bonnie (1998). Defining and measuring the library's impact on campuswide outcomes. College and Research Libraries, 59, S. 546-570. Online unter: <http://www.lita.org/ala/mgrps/divs/acrl/publications/crljournal/1998/nov/gratch.pdf> [15.03.2009].

- Harless, David W. & Allen, Frank R. (1999).** Using the contingent valuation method to measure patron benefits of reference desk service in an academic library. *College and Research Libraries*, 60, S. 56-69. Online unter: <http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/acrl/publications/crljournal/1999/jan/harless.pdf> [09.05.2009].
- Hernon, Peter (2002a).** Outcomes are key but not the whole story. *Journal of Academic Librarianship*, 28, S. 54-55.
- Hernon, Peter (2002b).** Quality: New directions in the research. *Journal of Academic Librarianship*, 28, S. 224-231.
- Hobohm, Hans-Christoph (1999).** Was Bibliotheken wert sind. *BuB Forum Bibliothek und Information*, 51 (1), S. 36-43.
- Hobohm, Hans-Christoph (2007a).** Rechnen sich Bibliotheken? Vom Nutzen und Wert ihrer Leistungen. *BuB Forum Bibliothek und Information*, 59 (9), S. 633-639.
- Hobohm, Hans-Christoph (2007b).** Was sind Bibliotheken wert? *BuB Forum Bibliothek und Information*, 59 (1), S. 40-41.
- Holt, Glen E. & Elliott, Donald (2003).** Measuring outcomes. *Library Trends*, 51 (3), S. 424-440.
- Imholz, Susan & Weil Arns, Jennifer (2007).** Worth their weight. New York: Americans for Libraries Council. Online unter: <http://www.bibliotheksportal.de/fileadmin/0themen/Management/dokumente/WorthTheirWeight.pdf> [18.05.2009].
- Kaufman, Paula & Watstein, Sarah B. (2008).** Library value (return on investment, ROI) and the challenge of placing a value on public services. *Reference Services Review*, 36 (3), S. 226-231.
- Kirchhoff, Sabine et al. (2008).** Der Fragebogen. 4. Aufl. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Kyrillidou, Martha (2002).** From input and output measures to quality and outcome measures, or, From the user in the life of the library to the library in the life of the user. *Journal of Academic Librarianship*, 28, S. 42-46.
- Levin & Driscoll & Fleeter (2006).** Value for money: Southwestern Ohio's return from investment. Online unter: <http://www.9libraries.info/docs/EconomicBenefitsStudy.pdf> [07.03.2009].

MacEachern, Ruth (2001). Measuring the added value of library and information services: The New Zealand approach. IFLA Journal, 27 (4), S. 232-237. Online unter: <http://archive.ifla.org/V/iftaj/art2704.pdf> [15.03.2009].

Matthews, Joseph R. (2007). The evaluation and measurement of library services. Westport, Conn: Libraries Unlimited.

Morris, Anne & Sumsion, John & Hawkins, Margaret (2002). Economic value of Public Libraries in the UK. Libri, 52, S. 78-87.

Poll, Roswitha (2003a). Kann man die "Wirkung" von Bibliotheken messen? Internationale Projekte zu "impact" und "outcome" in öffentlichen und wissenschaftlichen Bibliotheken. In: Benkert, Hannelore et al. (Hrsg.): Die Bibliothek zwischen Autor und Leser (S. 357-369). Zeitschrift für Bibliothekswesen und Bibliographie - Sonderheft, 84. Frankfurt am Main: V. Klostermann.

Poll, Roswitha (2003b). Measuring impact and outcome of libraries. Performance Measurement and Metrics, 4 (1), S. 5-12.

Poll, Roswitha (2006). Wirkungsforschung - Was dabei herauskommt: Wirkungsforschung für Bibliotheken. ZfBB Zeitschrift für Bibliothekswesen und Bibliographie, 2, S. 59-70.

Poll, Roswitha (2007). Measuring quality performance measurement in libraries. 2. Aufl. München: Saur.

Poll, Roswitha & Payne, Philip (2006). Impact measures for libraries and information services. Library Hi Tech, 24 (4), 547-562.

Portney, Paul R. (1994). The contingent valuation debate: Why economists should care. Journal of Economic Perspectives, 8 (4), S. 3-17.

Pung, Caroline & Clarke, Ann & Patten, Laurie (2004). Measuring the economic impact of the British Library. New Review of Librarianship, 10, S. 79-102.

Revill, D. (1990). Performance measures for academic libraries. In: Kent, Allen (ed.): Encyclopedia of Library and Information Science (S. 316-332). New York: M. Dekker.

Rudd, Peggy D. (2004). Documenting the difference: demonstrating the value of libraries through outcome measurement. In: Institute of Museum and Library Services: Perspectives on outcome based evaluation for libraries and museums (Fol. 16-22). Online unter: <http://www.ims.gov/pdf/pubobe.pdf> [15.06.2009].

Sheppard, Beverly (2004). Introduction. In: Institute of Museum and Library Services: Perspectives on outcome based evaluation for libraries and museums (Fol. 2-3). Online unter: <http://www.ims.gov/pdf/pubobe.pdf> [15.06.2009].

- Strouse, Roger (2003).** Demonstrating value and return on investment: the ongoing imperative. *Information Outlook*, 7 (3), S. 14-19.
- Ward, David J. & Hart, Alan (2008).** The economic contribution of Wisconsin Public Libraries to the economic of Wisconsin. Madison: University Research Park. Online unter: <http://dpi.wi.gov/pld/pdf/wilibraryimpact.pdf> [06.06.2009].
- Wimmer, Ulla (2004).** Kultur messen. *Berliner Arbeiten zur Bibliothekswissenschaft*, 14. Berlin: Logos.
- Witzler, Gudrun (2008a).** Wert und Wirkung von Bibliotheken. *Bibliothek*, 38 (3), S. 279-292.
- Witzler, Gudrun (2008b).** Wert und Wirkung von Bibliotheken. Online unter: <http://www.opus-bayern.de/bib-info/volltexte/2008/485/> [07.03.2009].
- Zentral- und Hochschulbibliothek Luzern (2008).** Organigramm ZHB Luzern (URL). Zugriff unter: http://www.zhbluzern.ch/dok/ZHB_Organigramm.pdf [23.05.2009].
- Zentral- und Hochschulbibliothek Luzern (2009a).** Jahresbericht der Zentral- und Hochschulbibliothek Luzern 2008. Online unter: <http://www.zhbluzern.ch/dok/jb2008.pdf> [05.06.2009].
- Zentral- und Hochschulbibliothek Luzern (2009b).** Portrait & Profil (URL). Zugriff unter: <http://www.zhbluzern.ch/navi.cfm?st1=300&st2=100&st3=100&st4=&w=3100&status=2> [23.05.2009].
- Zimmermann, Horst & Henke, Klaus-Dirk (2005).** Finanzwissenschaft. *Vahlens Handbücher der Wirtschafts- und Sozialwissenschaften*. 9. Aufl. München: F. Vahlen.

10 Anhang

10.1 Fragebogen

EvaSys	Ökonomischer Mehrwert der ZHB Luzern	
HTW Chur Information Science	Patricia Dürring Ökonomischer Mehrwert der ZHB Luzern	

Markieren Sie so: Bitte verwenden Sie einen Kugelschreiber oder nicht zu starken Filzstift. Dieser Fragebogen wird maschinell erfasst.
 Korrektur: Bitte beachten Sie im Interesse einer optimalen Datenerfassung die links gegebenen Hinweise beim Ausfüllen.

Meine Bachelorarbeit widmet sich dem Thema "Wirtschaftlicher Nutzen von Bibliotheken". Ihre Teilnahme soll meiner Untersuchung helfen, den Wert einzelner Dienste der ZHB Luzern genauer zu bestimmen. Die Umfrage ist anonym und dauert ca. 5 Minuten. Bitte füllen Sie nur einmal einen Fragebogen aus. Wenn Sie weitere Fragen haben, dann können Sie sich gerne an mich wenden: patricia.duerring@iud.htwchur.ch

1. Allgemeine Fragen zur Benutzung der ZHB Luzern:

- 1.1 Wie lange haben Sie schon einen Bibliotheksausweis (ZHB Luzern/ Rechtsbibliothek/andere IDS-Bibliothek)?
 - Kein Ausweis
 - Weniger als 1 Jahr
 - 1-5 Jahre
 - 6-10 Jahre
 - 11-15 Jahre
 - Mehr als 15 Jahre

- 1.2 Aus welchem Grund benutzen Sie hauptsächlich die ZHB Luzern? (Nur eine Antwort möglich)
 - Freizeit/Privat
 - Beruf
 - Ausbildung/Weiterbildung

- 1.3 Wie oft gehen Sie im Jahr ca. in die ZHB Luzern?
 - täglich
 - wöchentlich
 - 12 x Jahr
 - 6 x Jahr
 - 1-5 x Jahr
 - weniger als 1 x Jahr

- 1.4 Wie viel Zeit verbringen Sie durchschnittlich pro Bibliotheksbesuch in der ZHB Luzern?
 - weniger als 30 Minuten
 - 30 Minuten – 1 Stunde
 - 1 – 2 Stunden
 - halber Tag
 - ganzer Tag

- 1.5 Hat die Nutzung der ZHB Luzern Ihnen in der letzten Zeit geholfen...
 - bei Ihrer Ausbildung oder Weiterbildung?
 - bei Ihrer momentanen Arbeitsstelle?
 - bei der Vorbereitung auf ein Vorstellungsgespräch oder bei der Suche nach einem Job?
 - beim Umgang mit Ihren Finanzen?

2. Fragen zur Benutzung des Lesesaals als Lernort:

Folgende Fragen sind rein theoretischer Natur und sollen der Wertbestimmung des Lesesaals als Lernort dienen. Die Fragen haben **keinerlei** strategische Absichten.

- 2.1 Nutzen Sie die Lesesäle der ZHB Luzern zum Lernen?
 - Ja - gehen Sie zur **Frage 2.2**
 - Nein - gehen Sie zur **Frage 3.1**
- 2.2 Wo würden Sie lernen, wenn nicht im Lesesaal der ZHB Luzern?

Bitte wenden -->





2. Fragen zur Benutzung des Lesesaals als Lernort: [Fortsetzung]

- | | | | |
|--|--|---|---|
| <p>2.3 Auch wenn der folgende Fall nicht eintreten wird - welche Kosten würden Ihnen entstehen, wenn Sie die Lesesäle der ZHB Luzern nicht als Lernort benutzen könnten? (Bsp.: Lernen im Restaurant...)</p> | <input type="checkbox"/> Keine

<input type="checkbox"/> CHF 30.- / Monat

<input type="checkbox"/> Höherer Betrag | <input type="checkbox"/> CHF 10.- / Monat

<input type="checkbox"/> CHF 40.- / Monat | <input type="checkbox"/> CHF 20.- / Monat

<input type="checkbox"/> CHF 50.- / Monat |
| <p>2.4 So unwahrscheinlich es ist - wären Sie bereit einen Beitrag zu zahlen, um den Lesesaal der ZHB Luzern als Lernort aufrecht zu erhalten?</p> | <input type="checkbox"/> Ja - gehen Sie zur Frage 2.6 | <input type="checkbox"/> Nein - gehen Sie zur Frage 2.5 | |
| <p>2.5 Was ist der Grund, weshalb Sie nicht bereit wären?</p> | <input type="checkbox"/> Der Unterhaltsträger soll dies bezahlen.

<input type="checkbox"/> Anderer Grund | <input type="checkbox"/> Ich kann es mir nicht leisten. | <input type="checkbox"/> Ich kann diese Frage nicht beantworten. |
| <p>2.6 Wieviel würden Sie maximal pro Monat bezahlen, um den Lesesaal als Lernort aufrecht zu erhalten?</p> | <input type="checkbox"/> CHF 10.- / Monat

<input type="checkbox"/> CHF 40.- / Monat | <input type="checkbox"/> CHF 20.- / Monat

<input type="checkbox"/> CHF 50.- / Monat | <input type="checkbox"/> CHF 30.- / Monat

<input type="checkbox"/> Höherer Betrag |
| <p>2.7 Wie hoch ist Ihr monatliches Bruttoeinkommen?</p> | <input type="checkbox"/> weniger als CHF 1'000.- / Monat

<input type="checkbox"/> CHF 4'400.- bis 6'399.- / Monat

<input type="checkbox"/> Mehr als CHF 10'400.- / Monat | <input type="checkbox"/> CHF 1'000.- bis 2'399.- / Monat

<input type="checkbox"/> CHF 6'400.- bis 8'399.- / Monat

<input type="checkbox"/> Keine Angabe | <input type="checkbox"/> CHF 2'400.- bis 4'399.- / Monat

<input type="checkbox"/> CHF 8'400.- bis 10'399.- / Monat |

3. Zum Abschluss bitte ich Sie um einige Angaben zu Ihrer Person:

- | | | | |
|---|--|--|---|
| <p>3.1 Wohnen Sie im Kanton Luzern?</p> | <input type="checkbox"/> Ja | <input type="checkbox"/> Nein | |
| <p>3.2 Alter:</p> | <input type="checkbox"/> 16 - 24
<input type="checkbox"/> 45 - 54 | <input type="checkbox"/> 25 - 34
<input type="checkbox"/> 55 - 64 | <input type="checkbox"/> 35 - 44
<input type="checkbox"/> 65 + |
| <p>3.3 Geschlecht:</p> | <input type="checkbox"/> weiblich | <input type="checkbox"/> männlich | |

Vielen Dank für Ihre Teilnahme!

Sie können den Fragebogen anonym in einen der gelben Umfrageboxen werfen.



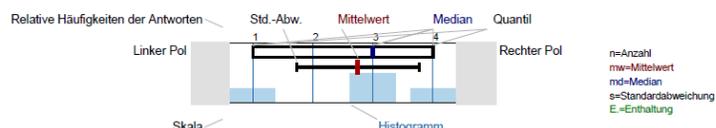
10.2 Auswertung des Fragebogens

Patricia Düring
 Ergebnisse für "Ökonomischer Mehrwert der ZHB Luzern" ()
 Erfasste Fragebögen = 213

Auswertungsteil der geschlossenen Fragen

Legende

Frage

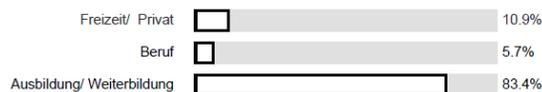


Allgemeine Fragen zur Benutzung der ZHB Luzern:

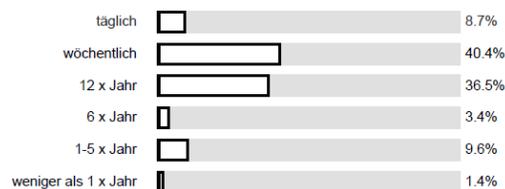
1.1) Wie lange haben Sie schon einen Bibliotheksausweis (ZHB Luzern/Rechtsbibliothek/andere IDS-Bibliothek)? n=212



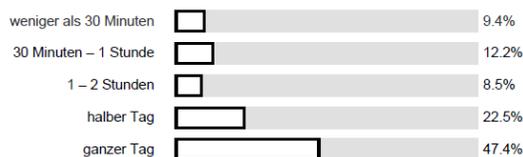
1.2) Aus welchem Grund benutzen Sie hauptsächlich die ZHB Luzern? (Nur eine Antwort möglich) n=211



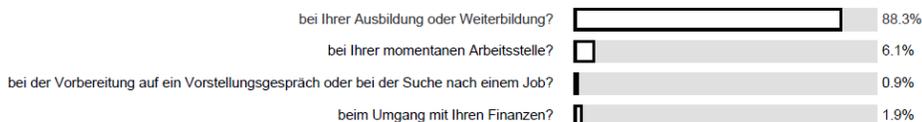
1.3) Wie oft gehen Sie im Jahr ca. in die ZHB Luzern? n=208



1.4) Wie viel Zeit verbringen Sie durchschnittlich pro Bibliotheksbesuch in der ZHB Luzern? n=213



1.5) Hat die Nutzung der ZHB Luzern Ihnen in der letzten Zeit geholfen... n=213

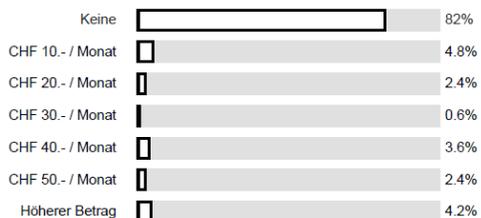


Fragen zur Benutzung des Lesesaals als Lernort:

2.1) Nutzen Sie die Lesesäle der ZHB Luzern zum Lernen? n=213



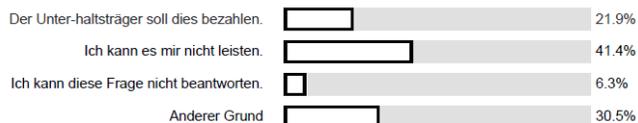
2.3) Auch wenn der folgende Fall nicht eintreten wird - welche Kosten würden Ihnen entstehen, wenn Sie die Lesesäle der ZHB Luzern nicht als Lernort benutzen könnten? (Bsp.: Lernen im Restaurant...) n=167



2.4) So unwahrscheinlich es ist - wären Sie bereit einen Beitrag zu zahlen, um den Lesesaal der ZHB Luzern als Lernort aufrecht zu erhalten? n=167



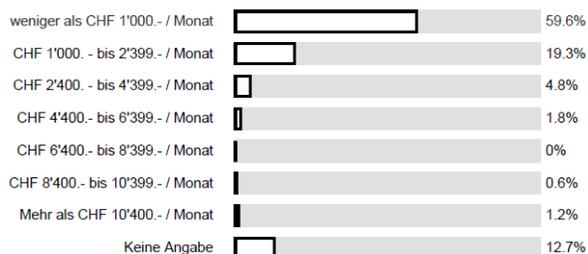
2.5) Was ist der Grund, weshalb Sie nicht bereit wären? n=128



2.6) Wieviel würden Sie maximal pro Monat bezahlen, um den Lesesaal als Lernort aufrecht zu erhalten? n=40

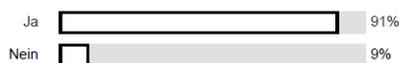


2.7) Wie hoch ist Ihr monatliches Bruttoeinkommen? n=166

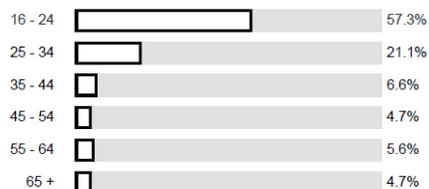


Zum Abschluss bitte ich Sie um einige Angaben zu Ihrer Person:

3.1) Wohnen Sie im Kanton Luzern? n=211

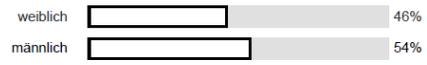


3.2) Alter: n=213



^{3.3)} Geschlecht:

n=213



Patricia Düring, "Ökonomischer Mehrwert der ZHB Luzern"

Histogramme zu den Skalafragen

Auswertungsteil der offenen Fragen

2.2) Wo würden Sie lernen, wenn nicht im Lesesaal der ZHB Luzern?

Zu Hause

Vermutlich zu Hause. Möglicherweise wäre ich jedoch schon lange von der Uni geflohen, gäbe es den Lesesaal nicht.
BTW: Da Sie eine ökonomische Fragestellung verfolgten: Interessant wäre die Frage,

Rechtsbibliothek, Zuhause, Stadtbibliothek

Zuhause, Präsenzbiblio

Zu Hause, oder in der Stadtbibliothek Luzern

Epfigergasse Uniln, Präsenzbibliothek

Zu Hause

Zuhause

zu Hause

Zuhause oder Uni Bibliothek

In einer anderen Bibliothek mit Lesesaal / Lernräumen.

In der Schule HSLU-Wirtschaft

in einer anderen Bibliothek (z.B. Rechtsbibliothek)

Zu Hause, für die Hochschule Luzern Design & Kunst

Letztaal ZB

Ich würde zu Hause oder in der Wohnung meines Bruders
leihen.

Bibliothek der ETH Zürich

An der ETH Zürich.

zu Hause

Bibliothek der HSW

Anderer Bibliothek, zu Hause

- zu ~~hause~~ Hause oder an einem anderen öffentlichen Ort.

zu Hause

Zu Hause

Zu Hause

Rechtsbibliothek

Rechtsbibliothek Luzern

Rechtsbibliothek

in einer anderen Bibliothek oder einem ruhigen Restaurant

Zu Hause

Zuhause oder in einer anderen Bibliothek

Zuhause, Rechtsbibliothek Luzern

Präsenzbibliothek Nussli
Pfistergasse

Rechtsbibliothek oder Starbucks Anf.

andere Bibliothek, oder im Zug mit dem GA
umherfahren

in einer anderen Bibliothek

Zuhause

Hochschule, Zuhause

Zuhause

Stadtbibliothek

Zu Hause

Staatsarchiv. Dort wo es Platz hat!!!

→ zu Hause, im Zimmer.

Andere Lesesaal

~~Rechtsbibliothek Luzern~~ Rechtsbibliothek Luzern, Universitätsbibliothek Basel

Zu Hause

Zuhause

Unigebäude: Union; Pfistergasse; Präsenzbibliothek der Fak. II

Hochschule

Zuhause am Schreibtisch oder im Starbuck

Recht B., Feughans, zu Hause,

zuhause

Andere Bibliothek

Zuhause oder in einer anderen Bibliothek

was wichtig

Hochschule / Zuhause

Hochschule / Zuhause

Zu Hause

Rechtsbibliothek Luzern, Staatsarchiv, Stadtbibliothek, Zuhause -> Container

Zu Hause, in einem Café

ETH, Uni Zürich, Wg

Normalerweise in der Bibliothek der Uni Bern

Staatsarchiv Luzern

HSN - Luzern, zu Hause, Schule...

Zuhause, Büro, neutrale Umgebung ohne viel Ablenkung

Zuhause

Restaurant, Sommer: Park

Zu Hause

HSG - Bibliothek

Zu Hause

Zu Hause, aber sehr ineffizient

Zuhause

Zu Hause, an der Schule

Zu Hause

in einem der anderen Bibliotheken

ETH - Bibliothek

ZB ZHAW / ZHAW - W / Zu Hause

andere Bibliothek

andere Bibliotheken der ZHB in der Rechtbibliothek,
der theologischen Fakultät oder in der PHZ

Stadtbibliothek

im Staatsarchiv Luzern oder Dalheim

UB Basel
zu Hause

im Park

Forschungsbibliothek Inchel, Zürich

zu Hause

Zuhause oder im Freien

zu Hause

Büro von meinem Vater

Rechtsbibliothek Luzern

zu Hause

zu Hause

Aber wörtlich nicht möglich

Wai

in der Schule

in einer anderen Bibliothek

Bibliothek in Zürich

Hochschule Luzern Wirtschaft Bibliothek / Schulräume

zu Hause

draussen? Bibliothek Uni LU

- in einer anderen Bibliothek oder zu Hause

In einer anderen Bibliothek o. öffentlichen Gebäude.

in einer anderen Bibliothek, Schule...

in einer anderen Bibliothek.

zu Hause

andere Bibliothek, zu Hause

zu Hause

ETH Zürich

stadtbibliothek, staatsarchiv

stadtbibliothek Luzern, cafe

A4 16 HUCA-W

Rechtsbibliothek Luzern, Bibliothek am Ort der FH

Schule, Büro, Home

Zu Hause

ZB Zürich

?

zu Hause am Pult.

nirgends zu Hause, andere Bibliothek

ETH

keine Alternative

zum Verkauf

zu Hause

Bibliothek ETH ZH, Bibliothek PHZ

zu Hause

zu Hause

Rechtswissenschaften Luzern

Zuhause

Schule, zu Hause

Zuhause, draussen, in weitere Orte wie z.B. Starbucks etc...

In einer anderen Bibliothek

Schule selbst, zu Hause

u.A.! zu Hause?

Rechtbibliothek

bei Freunden, andere Bibliotheken, Annexe

In einer anderen Bibliothek

in den Kaminbüchern der FH

Hochschule, Zuhause

HSLU - Wirtschaft

Andere Bibliothek, an der Uni, Hochschule

Zuhause oder in der Stadtbibliothek

zu Hause

Hochschule - Bibliothek oder Zentrale

Zuhause

andere Bibliothek

@Home

zu Hause

ZU HAUSE

im Lesesaal einer anderen Bibliothek

Stadtbibliothek Luzern

zu Hause
Schule

zu Hause

HöW Bibliothek

ZU HAUSE

zu Hause

Bib. in ZH

Rechtsbibliothek
zu Hause

in einer anderen Bibliothek oder zu Hause

Zuhause.
Seminarräume Universität

Zuhause, Schule, Seminar

zu Hause

andere Bibliothek, Schul-Bib, Fach-Bib ..

Studiensaal innerhalb der Hochschule

Zu Hause

10.3 Kreuztabellen

Kreuztabelle 1

Nutzen Sie die Lesesäle der ZHB Luzern zum Lernen? * Aus welchem Grund benutzen Sie hauptsächlich die ZHB Luzern? (Nur eine Antwort möglich)						
			Aus welchem Grund benutzen Sie hauptsächlich die ZHB Luzern? (Nur eine Antwort möglich)			Gesamt
			Freizeit/ Privat	Beruf	Ausbildung/ Weiterbil- dung	
Nutzen Sie die Lesesäle der ZHB Luzern zum Lernen?	Ja - gehen Sie zur Frage 2.2	Anzahl % innerhalb von Aus welchem Grund benutzen Sie hauptsächlich die ZHB Luzern? (Nur eine Antwort möglich)	6 26.1%	5 41.7%	155 88.1%	166 78.7%
	Nein - gehen Sie zur Frage 3.1	Anzahl % innerhalb von Aus welchem Grund benutzen Sie hauptsächlich die ZHB Luzern? (Nur eine Antwort möglich)	17 73.9% (38 %)	7 58.3% (15 %)	21 11.9% (47 %)	45 21.3% (100 %)
Gesamt		Anzahl % innerhalb von Aus welchem Grund benutzen Sie hauptsächlich die ZHB Luzern? (Nur eine Antwort möglich)	23 100.0%	12 100.0%	176 100.0%	211 100.0%

Kreuztabelle 2

Wie viel Zeit verbringen Sie durchschnittlich pro Bibliotheksbesuch in der ZHB Luzern? * Nutzen Sie die Lesesäle der ZHB Luzern zum Lernen? Kreuztabelle				
		Nutzen Sie die Lesesäle der ZHB Luzern zum Lernen?		Gesamt
		Ja - gehen Sie zur Frage 2.2	Nein - gehen Sie zur Frage 3.1	
Wie viel Zeit verbringen Sie durchschnittlich pro Bibliotheksbesuch in der ZHB Luzern?	weniger als 30 Minuten	Anzahl 1 % innerhalb von Nutzen Sie die Lesesäle der ZHB Luzern zum Lernen? .6%	19 40.4%	20 9.4%
	30 Minuten	Anzahl 9 % innerhalb von Nutzen Sie die Lesesäle der ZHB Luzern zum Lernen? 5.4%	17 36.2%	26 12.2%
	1 Stunde	Anzahl 10 % innerhalb von Nutzen Sie die Lesesäle der ZHB Luzern zum Lernen? 6.0%	8 17.0%	18 8.5%
	1 - 2 Stunden	Anzahl 45 % innerhalb von Nutzen Sie die Lesesäle der ZHB Luzern zum Lernen? 27.1%	3 6.4%	48 22.5%
	halber Tag	Anzahl 101 % innerhalb von Nutzen Sie die Lesesäle der ZHB Luzern zum Lernen? 60.8%	0 .0%	101 47.4%
	ganzer Tag	Anzahl 166 % innerhalb von Nutzen Sie die Lesesäle der ZHB Luzern zum Lernen? 100.0%	47 100.0%	213 100.0%
Gesamt				

Kreuztabelle 3

So unwahrscheinlich es ist - wären Sie bereit einen Beitrag zu zahlen, um den Lesesaal der ZHB Luzern als ... * Auch wenn der folgende Fall nicht eintreten wird - welche Kosten würden Ihnen entstehen, wenn Sie die Lesesäle ...									
Kreuztabelle									
		Auch wenn der folgende Fall nicht eintreten wird - welche Kosten würden Ihnen entstehen, wenn Sie die Lesesäle der ZHB Luzern nicht als Lernort benutzen könnten?							
		Keine	CHF 10.- / Monat	CHF 20.- / Monat	CHF 30.- / Monat	CHF 40.- / Monat	CHF 50.- / Monat	Höherer Betrag	Gesamt
So unwahrscheinlich es ist - wären Sie bereit einen Beitrag zu zahlen, um den Lesesaal der ZHB Luzern als Lernort aufrecht zu erhalten?	Ja - gehen Sie zur Frage 2.6	Anzahl 30 21.9%	1 12.5%	3 75.0%	0 .0%	2 33.3%	1 25.0%	2 28.6%	39 23.4%
	Nein - gehen Sie zur Frage 2.5	Anzahl 107 78.1%	7 87.5%	1 25.0%	1 100.0%	4 66.7%	3 75.0%	5 71.4%	128 76.6%
Gesamt		Anzahl 137 100.0%	8 100.0%	4 100.0%	1 100.0%	6 100.0%	4 100.0%	7 100.0%	167 100.0%
		(82%)	<-----	-----	(18 %)	-----	-----	-----	(100 %)

Kreuztabelle 5

Was ist der Grund, weshalb Sie nicht bereit wären? * Wie hoch ist Ihr monatliches Bruttoeinkommen? Kreuztabelle									
			Wie hoch ist Ihr monatliches Bruttoeinkommen?					Keine Angab e	Gesam t
			weniger als CHF 1'000.- / Monat	CHF 1'000. - bis 2'399.- / Monat	CHF 2'400. - bis 4'399.- / Monat	CHF 4'400.- bis 6'399.- / Monat	Mehr als CHF 10'400.- / Monat		
Was ist der Grund, weshalb Sie nicht bereit wären?	Der Unterhaltsträger soll dies bezahlen	Anzahl % innerhalb von Wie hoch ist Ihr monatliches Bruttoeinkommen?	13 17.3%	7 26.9%	1 20.0%	0 .0%	0 .0%	7 41.2%	28 22.0%
	Ich kann es mir nicht leisten	Anzahl % innerhalb von Wie hoch ist Ihr monatliches Bruttoeinkommen?	39 52.0%	9 34.6%	0 .0%	1 33.3%	0 .0%	3 17.6%	52 40.9%
	Ich kann diese Frage nicht beantworten	Anzahl % innerhalb von Wie hoch ist Ihr monatliches Bruttoeinkommen?	3 4.0%	1 3.8%	1 20.0%	1 33.3%	0 .0%	2 11.8%	8 6.3%
	Anderer Grund	Anzahl % innerhalb von Wie hoch ist Ihr monatliches Bruttoeinkommen?	20 26.7%	9 34.6%	3 60.0%	1 33.3%	1 100.0%	5 29.4%	39 30.7%
Gesamt		Anzahl % innerhalb von Wie hoch ist Ihr monatliches Bruttoeinkommen?	75 100.0%	26 100.0%	5 100.0%	3 100.0%	1 100.0%	17 100.0%	127 100.0%

Bisher erschienene Schriften

Ergebnisse von Forschungsprojekten erscheinen jeweils in Form von Arbeitsberichten in Reihen.
Sonstige Publikationen erscheinen in Form von alleinstehenden Schriften.

Derzeit gibt es in den Churer Schriften zur Informationswissenschaft folgende Reihen:
Reihe Berufsmarktforschung

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 1
Herausgegeben von Josef Herget und Sonja Hierl
Reihe Berufsmarktforschung – Arbeitsbericht 1:
Josef Herget
Thomas Seeger
Zum Stand der Berufsmarktforschung in der Informationswissenschaft
in deutschsprachigen Ländern
Chur, 2007 (im Druck)
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 2
Herausgegeben von Josef Herget und Sonja Hierl
Reihe Berufsmarktforschung – Arbeitsbericht 2:
Josef Herget
Norbert Lang
Berufsmarktforschung in Archiv, Bibliothek, Dokumentation
und in der Informationswirtschaft: Methodisches Konzept
Chur, 2007 (im Druck)
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 3
Herausgegeben von Josef Herget und Sonja Hierl
Reihe Berufsmarktforschung – Arbeitsbericht 3:
Josef Herget
Norbert Lang
Gegenwärtige und zukünftige Arbeitsfelder für Informationsspezialisten
in privatwirtschaftlichen Unternehmen und öffentlich-rechtlichen Institutionen
Chur, 2004
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 4
Herausgegeben von Josef Herget und Sonja Hierl
Sonja Hierl
Die Eignung des Einsatzes von Topic Maps für e-Learning
Vorgehensmodell und Konzeption einer e-Learning-Einheit unter Verwendung von Topic Maps
Chur, 2005
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 5
Herausgegeben von Josef Herget und Sonja Hierl
Nina Braschler
Realisierungsmöglichkeiten einer Zertifizierungsstelle für digitale Zertifikate in der Schweiz
Chur, 2005
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 6
Herausgegeben von Josef Herget und Sonja Hierl
Reihe Berufsmarktforschung – Arbeitsbericht 4:
Ivo Macek
Urs Naegeli
Postgraduiertenausbildung in der Informationswissenschaft in der Schweiz:
Konzept – Evaluation – Perspektiven
Chur, 2005
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 7
Herausgegeben von Josef Herget und Sonja Hierl
Caroline Ruosch
Die Fraktale Bibliothek:
Diskussion und Umsetzung des Konzepts in der deutschsprachigen Schweiz.
Chur, 2005
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 8
Herausgegeben von Josef Herget und Sonja Hierl
Esther Bättig
Information Literacy an Hochschulen
Entwicklungen in den USA, in Deutschland und der Schweiz
Chur, 2005
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 9
Herausgegeben von Josef Herget und Sonja Hierl
Franziska Höfliger
Konzept zur Schaffung einer Integrationsbibliothek in der Pestalozzi-Bibliothek Zürich
Chur, 2005
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 10
Herausgegeben von Josef Herget und Sonja Hierl
Myriam Kamphues
Geoinformationen der Schweiz im Internet:
Beurteilung von Benutzeroberflächen und Abfrageoptionen für Endnutzer
Chur, 2006
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 11
Herausgegeben von Josef Herget und Sonja Hierl
Luigi Ciullo
Stand von Records Management in der chemisch-pharmazeutischen Branche
Chur, 2006
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 12
Herausgegeben von Josef Herget und Sonja Hierl
Martin Braschler, Josef Herget, Joachim Pfister, Peter Schäuble, Markus Steinbach, Jürg Stuker
Evaluation der Suchfunktion von Schweizer Unternehmens-Websites
Chur, 2006
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 13
Herausgegeben von Josef Herget und Sonja Hierl
Adina Lieske
Bibliotheksspezifische Marketingstrategien zur Gewinnung von Nutzergruppen:
Die Winterthurer Bibliotheken
Chur, 2007
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 14
Herausgegeben von Josef Herget und Sonja Hierl
Christina Bieber, Josef Herget
Stand der Digitalisierung im Museumsbereich in der Schweiz
Internationale Referenzprojekte und Handlungsempfehlungen
Chur, 2007
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 15
Herausgegeben von Josef Herget und Sonja Hierl
Sabina Löhner
Kataloganreicherung in Hochschulbibliotheken
State of the Art Überblick und Aussichten für die Schweiz
Chur, 2007
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 16
Herausgegeben von Josef Herget und Sonja Hierl
Heidi Stieger
Fachblogs von und für BibliothekarInnen – Nutzen, Tendenzen
Mit Fokus auf den deutschsprachigen Raum
Chur, 2007
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 17
Herausgegeben von Josef Herget und Sonja Hierl
Nadja Kehl
Aggregation und visuelle Aufbereitung von Unternehmensstrategien
mithilfe von Recherche-Codes
Chur, 2007
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 18
Herausgegeben von Josef Herget und Sonja Hierl
Rafaela Pichler
Annäherung an die Bildsprache – Ontologien als Hilfsmittel für Bilderschliessung
und Bildrecherche in Kunstbilddatenbanken
Chur, 2007
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 19
Herausgegeben von Josef Herget und Sonja Hierl
Jürgen Büchel
Identifikation von Marktnischen – Die Eignung verschiedener Informationsquellen
zur Auffindung von Marktnischen
Chur, 2007
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 20
Herausgegeben von Josef Herget und Sonja Hierl
Andreas Eisenring
Trends im Bereich der Bibliothekssoftware
Chur, 2007
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 21
Herausgegeben von Josef Herget und Sonja Hierl
Lilian Brändli
Gesucht – gefunden? Optimierung der Informationssuche von Studierenden
in wissenschaftlichen Bibliotheken
Chur, 2007
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 22
Herausgegeben von Josef Herget und Sonja Hierl
Beatrice Bürgi
Open Access an Schweizer Hochschulen – Ein praxisorientierter Massnahmenkatalog für
Hochschulbibliotheken zur Planung und Errichtung von Institutional Repositories
Chur, 2007
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 23

Herausgegeben von Josef Herget und Sonja Hierl

Darja Dimitrijewitsch, Cécile Schneeberger

Optimierung der Usability des Webauftritts

der Stadt- und Universitätsbibliothek Bern

Chur, 2007

ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 24

Herausgegeben von Nadja Böller, Josef Herget und Sonja Hierl

Brigitte Bruderlin

Stakeholder-Beziehungen als Basis einer Angebotsoptimierung

Chur, 2008

ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 25

Herausgegeben von Robert Barth, Nadja Böller, Sonja Hierl und Hans-Dieter Zimmermann

Jonas Rebmann

Web 2.0 im Tourismus, Soziale Webanwendungen im Bereich der Destinationen

Chur, 2008

ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 26

Herausgegeben von Robert Barth, Nadja Böller, Sonja Hierl und Hans-Dieter Zimmermann

Isabelle Walther

Idea Stores, ein erfolgreiches Bibliothekskonzept aus England – auf für die Schweiz?

Chur, 2008

ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 27, im Druck

Herausgegeben von Robert Barth, Nadja Böller, Sonja Hierl und Hans-Dieter Zimmermann

Scherer Auberson Kirsten

Evaluation von Informationskompetenz: Lässt sich ein Informationskompetenzzuwachs messen?

Eine systematische Evaluation von Messverfahren

Chur, 2009

ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 28

Herausgegeben von Robert Barth, Nadja Böller, Sonja Hierl und Hans-Dieter Zimmermann

Nadine Wallaschek

Datensicherung in Bibliotheksverbänden.

Empfehlungen für die Entwicklung von Sicherheits- und Datensicherungskonzepten

in Bibliotheksverbänden

Chur, 2009

ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 29

Herausgegeben von Robert Barth, Nadja Böller, Sonja Hierl und Hans-Dieter Zimmermann

Laura Tobler

Recherchestrategien im Internet

Systematische Vorgehensweisen bei der Suche im Internet

dargestellt anhand ausgewählter Fallstudien

Chur, 2009

ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 30

Herausgegeben von Robert Barth, Nadja Böller, Sonja Hierl und Hans-Dieter Zimmermann

Bibliotheken und Dokumentationszentren als Unternehmen:

Antworten von Bibliotheken und Dokumentationszentren

auf die Herausforderungen der digitalen Gesellschaft

Chur, 2009

ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 31
Herausgegeben von Robert Barth, Nadja Böller, Sonja Hierl und Hans-Dieter Zimmermann
Karin Garbely, Marita Kieser
Mystery Shopping als Bewertungsmethode der Dienstleistungsqualität
von wissenschaftlichen Bibliotheken
Chur, 2009
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 32
Herausgegeben von Robert Barth, Nadja Böller, Sonja Hierl und Hans-Dieter Zimmermann
Tristan Triponez
E-Mail Records Management
Die Aufbewahrung von E-Mails in Schweizer Organisationen als technische,
rechtliche und organisatorische Herausforderung
Chur, 2009
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 33
Herausgegeben von Robert Barth, Nadja Böller, Urs Dahinden, Sonja Hierl
und Hans-Dieter Zimmermann
Die Lernende Bibliothek 2009
Aktuelle Herausforderungen für die Bibliothek und ihre Partner im Prozess
des wissenschaftlichen Arbeitens
Chur, 2009
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 34
Herausgegeben von Robert Barth, Nadja Böller, Sonja Hierl und Hans-Dieter Zimmermann
Rene Frei
Die Informationswissenschaft aus Sicht des Radikalen Konstruktivismus
Chur, 2009
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 35
Herausgegeben von Robert Barth, Nadja Böller, Sonja Hierl und Hans-Dieter Zimmermann
Lydia Bauer, Nadja Böller, Sonja Hierl
DIAMOND Didactical Approach for Multiple Competence Development
Chur, 2009
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 36
Herausgegeben von Robert Barth, Nadja Böller, Sonja Hierl und Wolfgang Semar
Michaela Spiess
Einsatz von Competitive Intelligence in Schweizer Spitäler
Chur, 2009
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 37
Herausgegeben von Robert Barth, Nadja Böller, Sonja Hierl und Wolfgang Semar
Jasmine Milz
Informationskompetenz-Vermittlung an Deutschschweizer Fachhochschulen:
eine quantitative Inhaltsanalyse der Curricula
Chur, 2010
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 38
Herausgegeben von Robert Barth, Nadja Böller, Sonja Hierl und Wolfgang Semar
Corinne Keller
RFID in Schweizer Bibliotheken – eine Übersicht
Chur, 2010
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 39
Herausgegeben von Robert Barth, Nadja Böller, Sonja Hierl und Wolfgang Semar
Herausgegeben von Robert Barth und Iris Kuppelwieser
Bibliotheksbau in der Schweiz 1985 – 2010
Planung – Nutzung – Ästhetik
Chur, 2010
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 40
Herausgegeben von Robert Barth, Nadja Böller, Sonja Hierl und Wolfgang Semar
Stephan Becker
Klassifikationsraster zur Relevanzanalyse aktueller Themenanfragen
an einer Mediendokumentationsstelle in der Schweiz
Chur, 2010
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 41
Herausgegeben von Robert Barth, Nadja Böller, Sonja Hierl und Wolfgang Semar
Reihe Berufsmarktforschung – Arbeitsbericht 5:
Iris Capatt, Urs Dahinden
Absolventenbefragung 2010
Bachelorstudiengang Informationswissenschaft und Diplomstudiengang Information und
Dokumentation der HTW Chur
Chur, 2010
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 42
Herausgegeben von Robert Barth, Nadja Böller, Sonja Hierl und Wolfgang Semar
Saro Adamo Pepe Fischer
Bestandserhaltung im Film-/Videoarchiv des Schweizer Fernsehens Chur, 2010
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 43
Herausgegeben von Robert Barth, Iris Capatt, Sonja Hierl und Wolfgang Semar
Patricia Düring
Ökonomischer Mehrwert von Bibliotheken, aufgezeigt anhand ausgewählter Dienste der Zentral-
Und Hochschulbibliothek Luzern
Chur, 2011
ISSN 1660-945X

Über die Informationswissenschaft der HTW Chur

Die Informationswissenschaft ist in der Schweiz noch ein junger Lehr- und Forschungsbereich. International weist diese Disziplin aber vor allem im anglo-amerikanischen Bereich eine jahrzehntelange Tradition auf. Die klassischen Bezeichnungen dort sind Information Science, Library Science oder Information Studies. Die Grundfragestellung der Informationswissenschaft liegt in der Betrachtung der Rolle und des Umgangs mit Information in allen ihren Ausprägungen und Medien sowohl in Wirtschaft und Gesellschaft. Die Informationswissenschaft wird in Chur integriert betrachtet.

Diese Sicht umfasst die Teildisziplinen Bibliothekswissenschaft, Archivwissenschaft und Dokumentationswissenschaft. Auch neue Entwicklungen im Bereich Medienwirtschaft und Informationsmanagement werden gezielt aufgegriffen und im Lehr- und Forschungsprogramm berücksichtigt.

Der Studiengang Informationswissenschaft wird seit 1998 als Vollzeitstudiengang in Chur angeboten und seit 2002 als Teilzeit-Studiengang in Zürich. Künftig wird ein berufsbegleitender Masterstudiengang das Lehrangebot abrunden.

Der Arbeitsbereich Informationswissenschaft vereinigt Cluster von Forschungs-, Entwicklungs- und Dienstleistungspotentialen in unterschiedlichen Kompetenzzentren:

- Information Management & Competitive Intelligence
- Records Management
- Library Consulting
- Information Laboratory

Diese Kompetenzzentren werden im **Swiss Institute for Information Research** zusammengefasst.

IMPRESSUM

Verlag & Anschrift

Arbeitsbereich Informationswissenschaft

HTW - Hochschule für Technik und Wirtschaft
University of Applied Sciences
Ringstrasse 37
CH-7000 Chur

www.informationswissenschaft.ch

www.htwchur.ch

ISSN 1660-945X

Institutsleitung

Prof. Dr. Niklaus Stettler
Telefon: +41 81 286 24 61

Email: niklaus.stettler@htwchur.ch

Sekretariat

Telefon : +41 81 286 24 24
Fax : +41 81 286 24 00
Email: clarita.decurtins@htwchur.ch
