

Karin Aßmann

Die Erhebung statistischer Daten an der Universitäts- und Landesbibliothek Tirol

Im folgenden Beitrag wird vor dem Hintergrund statistischer Eckdaten der Universitäts- und Landesbibliothek Tirol einleitend thematisiert, worin die Potentiale statistischer Daten liegen. Im Weiteren werden die drei wesentlichen Statistiken beschrieben, an die von der Universitäts- und Landesbibliothek Tirol einmal jährlich Kennzahlen geliefert werden. Anschließend folgt eine Darstellung der Zahlen- bzw. Datenerhebung, wie sie an der ULBT durchgeführt wird. Den Abschluss bildet ein Ausblick auf weitere Entwicklungsmöglichkeiten der Bibliotheksstatistik.

1. Ausgangslage

Die Universitäts- und Landesbibliothek Tirol (ULBT) ist die größte wissenschaftliche Bibliothek Westösterreichs und die drittgrößte Universitätsbibliothek in Österreich. Sie betreut die rund 30.600 Studierenden und 1.770 WissenschaftlerInnen der 17 Fakultäten¹ der Leopold-Franzens-Universität Innsbruck sowie der Medizinischen Universität² Innsbruck. Zusätzlich zu ihrem Auftrag betreffend Forschung, Lehre und Studium ist sie auch die Landesbibliothek Tirols und als solche für alle in Tirol lebenden Personen ab dem 16. Lebensjahr frei zugänglich und kostenlos benutzbar.

Als einschichtige Universitätsbibliothek³ mit rund 160 Beschäftigten⁴ besteht die Universitäts- und Landesbibliothek Tirol aus einer Hauptbibliothek sowie sechs Fach- bzw. Fakultätsbibliotheken⁵. Aus ihrem Medienbestand von ca. 3,5 Millionen Bänden werden

¹ Die 17 Fakultäten der Universität Innsbruck sind: Architektur; Betriebswirtschaft; Bildungswissenschaften; Biologie; Chemie und Pharmazie; Geo- und Atmosphärenwissenschaften; Mathematik, Informatik und Physik; Politikwissenschaft und Soziologie; Psychologie und Sportwissenschaft; Technische Wissenschaften; Volkswirtschaft und Statistik; Katholisch-Theologische Fakultät; Philologisch-Kulturwissenschaftliche Fakultät; Philosophisch-Historische Fakultät; Rechtswissenschaftliche Fakultät; School of Education.

² An der Medizinischen Universität Innsbruck gab es per Ende 2013 rund 2.800 Studierende und 830 WissenschaftlerInnen.

³ Mit anderen Worten, die ULBT hat weitgehend die Entscheidungskompetenz über Fragen der Personaleinstellung und des Personaleinsatzes, der Budgetverteilung und der Zuordnung des Dienstleistungsangebotes. Vgl. dazu Doeckel B., 2004: 10f, 20f.

⁴ Die rund 160 Beschäftigten verteilen sich auf 128 (2013) Stellen.

⁵ Bibliothekszentrum West, Bibliothekarische Zentralverwaltung der Rechtswissenschaftlichen Fakultät, Fakultätsbibliothek Theologie, Fachbibliothek Atrium, Medizinisch-Biologische Fachbibliothek, Fakultätsbibliothek für Sozial- und Wirtschaftswissenschaften.

jährlich rund 724.000 Entlehnungen durchgeführt. Die Gesamtausgaben für die Erwerbung betragen im Jahr 2013 insgesamt 5,58 Millionen Euro, wobei davon 3,91 Millionen Euro auf elektronische Medien entfielen.

Um ihre Leistungsfähigkeit auch nach außen hin transparent zu machen, liefert die Universitäts- und Landesbibliothek Tirol seit Jahren freiwillig Kennzahlen für verschiedene Bibliotheksstatistiken. Hier sind in erster Linie die „Österreichische Bibliotheksstatistik“, der „Bibliotheksindex“ und die „Statistik Austria“ zu nennen, an die (zum Teil sehr umfangreiches) Datenmaterial weitergegeben wird. Auf diese drei Statistiken wird im Folgenden detaillierter eingegangen. Einleitend soll erörtert werden, worin für Bibliotheken grundsätzlich die Potentiale von Statistiken liegen, welche Informationen sie liefern und welcher Nutzen daraus gezogen werden kann.

Statistiken sind eine Möglichkeit, aufgrund von Zahlenmaterial einen Gesamtüberblick über die „Leistung“ einer Bibliothek in einem bestimmten Zeitraum zu liefern. Anhand ausgewählter Kennzahlen fließen verschiedene Dimensionen und Perspektiven in die Gesamtbetrachtung ein. Strukturiert aufgearbeitete interne Daten sollen den vielfältigen Aufgaben- und Tätigkeitsbereichen der Bibliotheken gerecht werden und so die Komplexität der erbrachten Dienstleistungen und deren Auswirkungen transparent machen. Es wird eine ganzheitliche Sicht angestrebt, obwohl die Beschränkung auf eine vorgegebene Anzahl von Kennzahlen zu einer Verdichtung der komplexen Bibliotheksrealität zwingt.

Ziel dieser Statistiken ist die Abbildung verschiedener für die Bibliothek sowie ihre Nutzer relevanter Ziele, welche über definierte Messgrößen überprüfbar werden. Der zentrale Fokus liegt dabei auf der Benutzerperspektive. Im Mittelpunkt steht die optimale Leistungserbringung für den Bibliotheksbenutzer bei vorgegebenem Budgetrahmen, wobei es aufgrund der eingeschränkten Finanzkraft der Universitäten immer schwieriger wird, den steigenden Anforderungen gerecht zu werden.

Bibliotheksstatistiken entstanden auch aus dem Bedürfnis nach und dem Bedarf von betriebswirtschaftlichen Steuerungsinstrumenten⁶. Ein effizientes Management benötigt für seine Entscheidungen sowohl quantitative und qualitative Informationen als auch operative Leistungskennziffern. Anhand von definierten Leistungsindikatoren und Qualitätskennzahlen kann überprüft werden, ob die Aufgaben im Zuständigkeitsbereich möglichst effektiv und effizient erfüllt worden sind. Die Zusammenschau der gewonnenen Kennzahlen kann so eine objektive, fundierte Grundlage für eine aktive Steuerung und zielgerichtete Gestaltung, also für den Strategieprozess innerhalb der Bibliothek bilden und eventuell vorzunehmende Korrekturen anzeigen.

⁶ Vgl. dazu auch die Ausführungen in Abschnitt 2.2 Der Bibliotheksindex (BIX).

Durch die Festlegung von grundsätzlich wesentlichen strategischen Zielen und deren Definition durch die zugeordneten Messgrößen können die erhobenen Informationen aber auch als Instrument zur Leistungsmessung und damit weiterführend zum Leistungsvergleich zwischen den einzelnen Bibliotheken dienen. – Beim Bibliotheksindex BIX werden die Ergebnisse je nach Bibliothekstyp⁷ dargestellt, wobei auch innerhalb der Bibliothekstypen noch deutliche Unterschiede bestehen – z.B. was die Strukturen oder auch die Ausstattung mit finanziellen Ressourcen betrifft. Obwohl dies dazu führt, dass teilweise relativ heterogene Bibliotheken verglichen werden, lassen sich dennoch durch den Vergleich der Kennzahlen verschiedener Jahre dynamische Veränderungen und Trends in der Informationskultur besser erkennen und mögliche weitere Entwicklungen abschätzen. So können sich verändernde Benutzerbedürfnisse deutlicher erkannt werden und in der Folge in einer effektiveren Planung stärker Berücksichtigung finden.

Generell bieten sich strukturiert aufgearbeitete interne Daten sowohl innerhalb der Bibliothek als auch nach außen als Kommunikationsmedium und Durchsetzungsinstrument an. Sie unterstützen die interne Kommunikation und Steuerung, indem sie dem Management objektive Informationen liefern, um die momentane Situation besser einzuschätzen und darauf basierend Prognosen zu treffen. Statistisch aufbereitetes Datenmaterial unterstützt ebenfalls die externe Kommunikation, da es Darstellungs- und Argumentationshilfen bietet und in weiterer Folge auch zur aussagekräftigen Präsentation der eigenen Bibliothek genutzt werden kann.

Der folgende Abschnitt gibt eine kurze Beschreibung der drei Statistiken, an welche die Universitäts- und Landesbibliothek Tirol Datenmaterial liefert, im Weiteren wird dann auf die Art und Weise der Datenerhebung näher eingegangen.

2. Statistiken

2.1 Die Österreichische Bibliotheksstatistik (ÖBS)⁸

Die Österreichische Bibliotheksstatistik (ÖBS) enthält alle wichtigen Kennzahlen der wissenschaftlichen Bibliotheken Österreichs, betreffend Ausstattung, Bestand, Entleihungen, Ausgaben, Finanzen und Personal. Die Österreichische Bibliotheksstatistik gibt es seit dem Berichtsjahr 2008, und die Universitäts- und Landesbibliothek Tirol nimmt seit damals an dieser umfangreichen Statistik teil. Jährlich werden 127 Kennzahlen zu

⁷ So werden z.B. beim Bibliotheksindex (BIX) die Bibliotheken in folgende Kategorien eingeteilt: Bibliotheken in Städten unter 15.000 Einwohnern; 15.000 bis 30.000 Einwohnern; 30.000 bis 50.000 Einwohnern; 50.000 bis 100.000 Einwohnern; über 100.000 Einwohnern; Hochschulbibliotheken; Einschichtige Universitätsbibliotheken; Zweischichtige Universitätsbibliotheken.

⁸ Vgl. dazu Österreichische Bibliotheksstatistik. Online: <http://www.hbz-nrw.de/angebote/oebs/>.

den Bereichen Gebäude, Bücher, digitale Bestände, Zeitschriften, Benutzung sowie statistische Daten bezüglich Ausgaben und Finanzierung geliefert.

Die umfassenden statistischen Kennzahlen⁹ ermöglichen nicht nur einen Vergleich der eigenen Daten im Verlauf der Berichtsjahre, sondern darüber hinaus auch einen Vergleich mit anderen Bibliotheken der eigenen Sparte und Größe. Da sich die erhobenen Kennzahlen mit denen der Deutschen Bibliotheksstatistik decken, kann die eigene Bibliothek außerdem mit deutschen Bibliotheken der gleichen Größe und Kategorie verglichen werden. Auf diese Weise kann ein fundierter Überblick über das gesamte österreichische und deutsche Bibliothekswesen gewonnen werden.

Für das Berichtsjahr 2013 haben 455 wissenschaftliche Bibliotheken ihre statistischen Daten an die Deutsche Bibliotheksstatistik (DBS) gemeldet, davon waren 271 wissenschaftliche Universal- und Hochschulbibliotheken und 184 wissenschaftliche Spezialbibliotheken. An der Österreichischen Bibliotheksstatistik (ÖBS) nahmen 2013 insgesamt 27 österreichische Bibliotheken teil, darunter 17 Universitätsbibliotheken, 8 Fachhochschul- sowie 2 wissenschaftliche Spezialbibliotheken.¹⁰

2.2 Der Bibliotheksindex (BIX)¹¹

Der Bibliotheks-Index wurde 1999 als Projekt der Bertelsmann-Stiftung mit dem Deutschen Bibliotheksverband e.V. (dbv)¹² entwickelt und wird seit Juli 2005 durch den Deutschen Bibliotheksverband e.V. und das Hochschulbibliothekszentrum Köln (hbz)¹³ fortgeführt. Die ULBT nimmt seit dem Berichtsjahr 2004 daran teil.

Der BIX ist ein Instrument zur Leistungsmessung und zum Leistungsvergleich von öffentlichen bzw. wissenschaftlichen Bibliotheken, entstanden, weil es bei den Bibliotheken zunehmend Bedarf an betriebswirtschaftlichen Steuerungsinstrumenten gab und sich immer mehr Bibliotheken um größere Wirtschaftlichkeit bemühten. Eine zentrale Frage dabei war, wie man Vergleichbarkeit herstellen kann.

⁹ Insgesamt werden in der ÖBS 409 Kennzahlen abgefragt: 234 Fragen zu verschiedenen Bereichen plus insgesamt 175 standardisierte Fragen zu 41 Fächern – die sog. Fächerstatistik. Die ULBT hat sich jedoch von vornherein aufgrund des doch beträchtlichen Erhebungsaufwands auf das Ausfüllen der sog. „Pflichtfelder“ beschränkt.

¹⁰ Vgl. dazu: Österreichische Bibliotheksstatistik. Online: <http://www.hbz-nrw.de/angebote/oebs/aktuell/>.

¹¹ Vgl. dazu Bibliotheksindex. Online: <http://www.bix-bibliotheksindex.de/>.

¹² Vgl. dazu Deutscher Bibliotheksverband: <http://www.bibliotheksverband.de/>.

¹³ Vgl. dazu Hochschulbibliothekszentrum Köln: <http://www.hbz-nrw.de/>.

Mit Hilfe von Kennzahlen, welche die Leistungsfähigkeit der Bibliotheken kurz und prägnant beschreiben, zeigt der BIX für jede datenmäßig erfasste Bibliothek auf, wie sich diese in Bezug auf die anderen Bibliotheken ihrer Vergleichsgruppe in Österreich oder Deutschland darstellt. Dies wird durch das Einbeziehen der Daten aus der Deutschen Bibliotheksstatistik (DBS) möglich, die in die Berechnung des BIX einfließen. Der Fokus liegt dabei auf den vier Bereichen Angebot, Nutzung, Effizienz und Entwicklung¹⁴, welche durch jeweils fünf bis sieben Messgrößen konkretisiert werden.

Laut der Redaktion der Deutschen Bibliotheksstatistik sind im Berichtsjahr 2013 von 82 wissenschaftlichen Bibliotheken Daten geliefert worden.

2.3 Die Statistik Austria (STAT)¹⁵

Diese amtliche Statistik ist ein Informationssystem auf Bundesebene, das Daten über die Gegebenheiten in Österreich für die Bundesorgane, die Wissenschaft, die Wirtschaft und die Öffentlichkeit zugänglich macht. Von den Bibliotheken sind Daten zu Medienbestand, Zeitschriften und Zeitungen, Neuzugängen, Benützung, Personal und Ausgaben zu liefern, die periodisch von der Bundesanstalt Statistik Österreich im Rahmen der Bildungsstatistik¹⁶ unter dem Punkt „Kultur“ veröffentlicht werden.

Im Berichtsjahr 2012 standen Informationen über 88 wissenschaftliche Bibliotheken und Spezialbibliotheken zur Verfügung.¹⁷

3. Datenerhebung

An der Universitäts- und Landesbibliothek Tirol wird für die meisten Statistikzahlen, die jährlich wiederkehrend benötigt werden, einmal im Jahr eine gemeinsame Datenerhebung durchgeführt. Dabei werden u.a. Zahlen erhoben, die z.B. im Jahresbericht der ULBT, in Budgetgesprächen mit der Universitätsleitung oder bei anderen Statistiken Verwendung finden.

¹⁴ Insgesamt werden 32 Kennzahlen abgefragt.

¹⁵ Vgl. dazu Statistik Austria. Online: http://www.statistik.at/web_de/statistiken/bildung_und_kultur/kultur/bibliotheken/index.html.

¹⁶ Aufgabe der Bildungsstatistik ist es, bildungsrelevante Informationen zu erheben, zu analysieren und in möglichst kompakter Form darzustellen. Sie enthält Ergebnisse und Kenngrößen aus verschiedenen Statistiken zu unterschiedlichen Bildungsbereichen und gewährt so einen Einblick in die Bildungssituation in unserem Land.

¹⁷ Für das BJ 2012 wurden die Daten von 29 in der ÖBS erfassten Bibliotheken mit Daten aus der eigenen Primärerhebung kombiniert. Vgl. Statistik Austria (Hg.) 2014, 22f. Online: http://www.statistik.at/dynamic/wcmsprod/idcplg?IdcService=GET_NATIVE_FILE&dID=161217&dDocName=076220.

An die Österreichische Bibliotheksstatistik (ÖBS) werden von der Universitäts- und Landesbibliothek Tirol Daten zu 127 Fragen¹⁸ gemeldet. Für den Bibliotheksindex (BIX) werden alle gestellten 29 Fragen beantwortet. Hier können jedoch 24 Zahlen aus den Daten der ÖBS berechnet werden, was bedeutet, dass nur noch fünf Datenfelder separat zu erheben sind. Der Statistik Austria (STAT) müssen 32 Kennzahlen, die ULBT betreffend, abgeliefert werden. 24 dieser Fragen können dabei direkt oder indirekt aus den Daten der ÖBS übertragen werden, während für 8 Fragestellungen eigens zu ermitteln ist.¹⁹

In den folgenden Ausführungen wird beschrieben, wie diese umfangreiche Datenerhebung an der Universitäts- und Landesbibliothek durchgeführt wird.

3.1 Intranet-Fragebögen

Anfang 2009 wurden an der ULBT erstmals Daten für die neu eingeführte Österreichische Bibliotheksstatistik erhoben (und zwar für das Berichtsjahr 2008). Von vornherein war klar, dass sich die Datenerhebung aufgrund des gewünschten, umfangreichen Zahlenmaterials verhältnismäßig aufwändig gestalten wird.

Deshalb wurden nach der ersten Datenerhebung Überlegungen angestellt, wie die Ermittlung der dazu benötigten Informationen zukünftig möglichst effektiv und effizient gestaltet werden kann.

Ausgangspunkt war die Klärung der Frage, welche MitarbeiterInnen welche Kennzahlen liefern könnten, wobei die Erhebung einiger Daten mehr als eine zuständige Person betraf. – Fazit war, dass, um das Zahlenmaterial für die unterschiedlichen Statistiken liefern zu können, bei 16 Personen insgesamt 439 Daten abzufragen waren. Einige dieser Daten mussten dann in einem weiteren Schritt zu schlussendlich 220 Kennzahlen aggregiert werden.

Es kristallisierte sich heraus, dass eine effiziente Erhebung des umfangreichen Datenmaterials am besten durch differenzierte Fragebögen unterstützt werden kann. So wurde für

¹⁸ Hier beschränkt sie sich auf die sogenannten „Pflichtfelder“ in der ÖBS.

¹⁹ Von Seiten der Statistik Austria kam es im Berichtsjahr 2008 zu Änderungen der Variablendefinitionen, um Unterschiede zur ÖBS zu vermeiden. Im Berichtsjahr 2010 wurde die Statistik der wissenschaftlichen Bibliotheken und Spezialbibliotheken zusätzlich mittels Daten aus der ÖBS erstellt und in weiterer Folge der Erhebungsbogen an die Österreichische Bibliotheksstatistik angeglichen. Vgl.: Statistik Austria (Hg.) 2010, 20. Online: http://www.statistik.at/dynamic/wcmsprod/idcplg?idcplg?IdcService=GET_NATIVE_FILE&dID=86274&dDocName=053753; Statistik Austria (Hg.) 2014, 23. Online: http://www.statistik.at/dynamic/wcmsprod/idcplg?IdcService=GET_NATIVE_FILE&dID=161217&dDocName=076220.

jede bibliothekarische Organisationseinheit und für alle von der Datenermittlung betroffenen MitarbeiterInnen jeweils ein möglichst effektiv gestalteter Fragebogen erstellt und in weiterer Folge im Intranet der Bibliothek auf einer eigens dafür eingerichteten Seite implementiert.

Insgesamt wurden 9 standardisierte und 15 individuelle Intranet-Fragebögen zusammengestellt. Bei allen 24 Fragebögen gilt, dass jeweils eine Person für das Ausfüllen und somit auch für die Qualität der angegebenen Daten verantwortlich ist. Die 9 standardisierten Fragebögen betreffen einen Bibliotheksstandort als Ganzes und werden von der/dem jeweiligen LeiterIn beantwortet. Die jeweils 28 Fragen dieser Fragebögen sind ident. Die 15 individuellen Fragebögen sind unterschiedlich lang und enthalten von einer einzigen Frage bis zu 55 Fragen.

Grundsätzlich können in die Abfragefelder nur Zahlen eingetragen werden. Zusätzlich steht am Ende des Formulars ein Abschnitt für Erläuterungen zur Verfügung, damit jede/r Befragte die Möglichkeit hat, einzelne eingegebene Zahlen zu kommentieren, Abweichungen im Vergleich zum Vorjahr zu erklären oder Notizen zum Berechnungsmodus einer Zahl zu machen.

In Zusammenarbeit mit dem Zentralen Informatikdienst der Universität Innsbruck (ZID) wurden die technischen Anforderungen an die Intranet-Fragebögen realisiert. So wurden für die einzelnen Fragebögen differenzierte Zugriffsberechtigungen für die Ausfüllenden bzw. Verantwortlichen vergeben. Durch diese Vorgangsweise wird auch die Vertraulichkeit der individuellen Daten gewahrt, da diese nur von der/m FragebogenadministratorIn einsehbar sind. Damit ist zudem gesichert, dass gewisse Daten nur in aggregierter Form weitergegeben werden.

Wenn ein Fragebogen fertig ausgefüllt ist, wird dieser vom Eingebenden gesperrt und daraufhin automatisch der/die FragebogenadministratorIn per Mail benachrichtigt, dass ein neuer Fragebogen vervollständigt vorliegt. Nachträgliche Korrekturen sind dann nur noch durch den/die FragebogenadministratorIn möglich.

Die Fragebögen werden am Ende jeder Datenerhebungsperiode gegebenenfalls modifiziert und für das Folgejahr neu eingespielt. Alle ausgefüllten Fragebögen der einzelnen Berichtsjahre werden dauerhaft gespeichert und sind auch in den folgenden Jahren für die jeweiligen FragebogenbearbeiterInnen bzw. für die/den Gesamtverantwortliche/n einsehbar.

3.2 Übertragung und Prüfung der erfassten Daten

Die Daten der fertig ausgefüllten Fragebögen werden in selbst erstellte Excel-Dateien jeweils für die ÖBS, den BIX und die STAT übertragen. Dies ermöglicht zudem einen

Vergleich mit den Werten der vergangenen Jahre. Bei jeder Zahl wird die Schlüssigkeit hinterfragt und so die wahrscheinliche Richtigkeit eingeschätzt, um die Qualität der gesammelten Daten zu beurteilen. Wo Brüche erkennbar sind, wird beim jeweiligen Bearbeiter des Fragebogens nachgefragt und ergänzend nach Erklärungen gesucht. Derart soll und kann die Validität und Kontinuität des Datenmaterials sichergestellt werden.

Sind alle Daten übertragen und aktualisiert, teilweise aggregiert und kritisch auf ihre Plausibilität hin überprüft, werden sie in die Online-Datenblätter von BIX und ÖBS eingetragen oder bei Anfrage an die Statistik Austria übermittelt.

Am Ende jeder Auswertung steht eine kritische Reflexion über deren Verlauf und die dabei aufgetretenen Probleme. Eventuell von außen vorgegebene Änderungen bei einzelnen Fragen werden sofort in die jeweiligen Fragebögen für das nächste Berichtsjahr eingearbeitet. – Darüber hinaus wird versucht, die Fragebögen und damit auch die Organisation der Befragung sowie die Verarbeitung der erhobenen Informationen ständig weiter zu entwickeln, zu spezifizieren und den Ablauf dadurch zu optimieren.

3.3 Zeitlicher Ablauf

Letztmöglicher Abgabetermin für die Kennzahlen eines Berichtjahres ist sowohl bei der Österreichischen Bibliotheksstatistik (ÖBS) als auch beim Bibliotheksindex (BIX) jeweils Ende März des Folgejahres. Die Daten für die Statistik Austria werden erst zu einem späteren Zeitpunkt von der Statistik Austria per E-Mail angefordert.

An der ULBT wird jedes Jahr im Dezember an alle MitarbeiterInnen, die für das Ausfüllen der Statistik-Fragebögen verantwortlich sind, ein Informationsmail verschickt. In diesem wird darauf hingewiesen, dass alle Fragebögen im Intranet zum Ausfüllen bereit stehen und der Termin für die letztmögliche Datenübermittlung mit Mitte Februar festgelegt ist. Mit ein bis zwei Erinnerungsmails oder auch Telefonaten wird, falls notwendig, an das Einhalten der Abgabefrist erinnert.

Sind dann alle Fragebögen fertig ausgefüllt eingelangt, bleibt noch ausreichend Zeit, um die Daten den Vorjahreszahlen gegenüber zu stellen und kritisch zu vergleichen sowie gegebenenfalls ergänzende Informationen einzuholen. Schließlich werden die Daten, teilweise in aggregierter Form, in die Online-Fragebögen der Österreichischen Bibliotheksstatistik und des Bibliotheksindex übertragen.

4. Fazit und Ausblick

Die Organisation der jährlichen Erhebung der Kennzahlen der Universitäts- und Landesbibliothek Tirol mittels unterschiedlicher Fragebögen hat sich inzwischen bewährt. Der Arbeitsaufwand der Erhebung für eine so große und über mehrere Standorte verteilte Bibliothek hält sich insofern in Grenzen, als die Koordination der gesamten Erhe-

bung sowie die Prüfung und Weitergabe der Daten von einer Person durchgeführt werden können. Die benötigten Zahlenwerte lassen sich auf diese Weise effizient und effektiv erheben, der Aufwand der Datenbeschaffung und der Nutzen der damit gewonnenen Informationen stehen in einem guten Verhältnis zueinander.

Durch die Vorgabe eines Fragebogens, in dem zahlreiche im Laufe des Jahres angefallene Daten im Rückblick zielgerichtet abgefragt werden, konzentriert sich der Arbeitsaufwand für die Erhebungen auf den Beginn des Jahres, und die betroffenen MitarbeiterInnen haben von vornherein eine gute Übersicht über die verlangten Kennzahlen. Wenn Unklarheiten auftreten, sind zur Information auch die gespeicherten Fragebögen mit den Daten der vergangenen Jahre jederzeit abrufbar. Außerdem sammeln die Datenlieferanten Erfahrung, auf welchem Weg die jeweiligen Zahlen am effektivsten zu ermitteln sind, was wiederum den Erhebungsaufwand reduziert. Dies alles führt zu einer immer besseren Qualität der Datenermittlung und -weitergabe.

Was die Datenerhebung selbst betrifft, wäre eine Weiterentwicklung in Richtung automatischer Übernahme der in den Online-Fragebögen eingetragenen Werte in ein zusammenfassendes Formular (z.B. Excel) wünschenswert, um Übertragungsfehler möglichst zu vermeiden.

Das derzeitige Bibliothekssystem ALEPH (Automated Library Expandable Program) hat seine Grenzen erreicht und wird in naher Zukunft²⁰ durch ein neues Bibliothekssystem ersetzt werden. Dabei stellt sich die Frage, welche statistische Daten ein zukünftiges Bibliothekssystem liefern bzw. bereitstellen soll. Im ALEPH ist eine umfassende Verwaltung von Online-Medien nicht vorgesehen. Das bedeutet, dass es betreffend der mittlerweile sehr großen Anzahl von Online-Medien kaum statistische Daten gibt. Generell sind im ALEPH statistische Auswertungen ohne erheblichen zeitlichen Aufwand nicht möglich. – Allein das Wissen um Fakten bewirkt aber noch nichts. Daten bieten uns nur die notwendigen Informationen, auf Grund deren (re)agiert werden kann. Ergebniskennzahlen liefern zwar Aussagen über Erfolg oder Misserfolg, sie geben aber nur einen vagen Hinweis auf Verbesserungsmöglichkeiten. Erstrebenswert wäre, wenn ein neues Bibliothekssystem über ein umfassendes Statistikmodul verfügen und sich nicht nur als Analyse-, sondern auch als Prognoseinstrument bewähren würde.

Was die Aussagekraft der erhobenen Kennzahlen betrifft, so stellt sich bei Non-Profit-Organisationen (NPOs) vor allem die Frage nach der Gemeinnützigkeit und der Effektivität²¹. Im Unterschied zu einer herkömmlichen Finanzbilanz liegt bei den Statistikzahlen

²⁰ Das formale Vergabeverfahren des Österreichischen Bibliothekverbundes betreffend möglicher Nachfolgesysteme für das Bibliothekssystem ALEPH läuft derzeit.

²¹ Aber nicht nach der Rentabilität.

einer Bibliothek daher der Schwerpunkt ihrer Berichterstattung auf der Darstellung von immateriellen Vermögenswerten und Leistungsprozessen. Der Output einer Bibliothek wird in spezifischen Größen gemessen, wie beispielsweise der Zahl der Besucher, der Ausleihen, der Dokumentenlieferungen etc. Besonders wichtig ist dabei die weiterführende, kritische Auseinandersetzung mit den Zahlen und die genauere Betrachtung der Zusammenhänge. Um fehlerhafte Interpretationen zu vermeiden, müssen die Zahlen mit Erklärungen „angereichert“ und derart untermauert werden. Die Ergebnisse der Analysen zeigen dann möglichen Handlungsbedarf bzw. notwendige Umstrukturierungsmaßnahmen für die Bibliothek auf und können so u.a. zu einer verbesserten Reflexion der Arbeitsprozesse führen.

Welche Kennzahlen erhoben werden sollen, muss immer wieder überprüft werden. Zu Beginn sowohl des Bibliotheksindex als auch der Deutschen Bibliotheksstatistik wurde ein Set an Indikatoren erstellt, das den damaligen Stand der Informationskultur widerspiegelte und versuchte, die bibliothekarischen Entwicklungen vergleichbar zu machen. In den letzten Jahren gab es wie allgemein, so auch in den Bibliotheken einen immer stärkeren Trend zu Online-Medien. Gemessen an den Gesamtausgaben für Informationsmedien, finden aber in der Österreichischen Bibliotheksstatistik und im Bibliotheksindex diese Online-Medien und deren Nutzung zu wenig Berücksichtigung.

Ein weiteres Beispiel für eine Information, die in den Statistiken bislang nicht berücksichtigt wird, ist die Bewertung der Mitarbeiterzufriedenheit. Gerade in Dienstleistungsunternehmen sind die Mitarbeitenden ein entscheidender Faktor und wesentliche Voraussetzung, um Qualität und Kundenservice zu erreichen. In keiner Statistik scheint jedoch die Mitarbeiterzufriedenheit als eigener Wert auf.

Der Trend zu Information und Dokumentation durch Zahlenmaterial scheint allgemein weiter zuzunehmen. Und Zahlen sind auch die Basis des bibliothekarischen Berichtswesens sowie weiterführend für deren Qualitäts- und Leistungssicherung unerlässlich. Um Entwicklungen verfolgen und beurteilen zu können, sind dabei v.a. Zeitreihen interessant, also die Vergleichbarkeit des Datenmaterials im Zeitverlauf. Deshalb ist eine gewisse Kontinuität sowohl beim Indikatorenset als auch in der Darstellung der daraus gewonnenen Informationen wichtig.

Die Bibliotheken unterliegen gegenwärtig großen Veränderungen mit Herausforderungen, Chancen und Risiken. Die Frage, welche Daten die beste Grundlage für ein effektives Qualitätsmanagement sind, wird auch in Zukunft diskutiert werden.

5. Literatur

- Bibliotheksindex. Online: <http://www.bix-bibliotheksindex.de/>. Zugriff am 09.09.2014
- Deutscher Bibliotheksverband e.V. Online: <http://www.bibliotheksverband.de/>. Zugriff am 09.09.2014
- Doeckl Berndt, Zentralisierung im zweischichtigen Bibliothekssystem der Universität Hamburg (Berliner Handreichungen zur Bibliothekswissenschaft, 155), Hamburg 2004. Online: <http://www.ib-berlin.de/~kumlau/handreichungen/h155/>. Zugriff am 09.09.2014
- Hochschulbibliothekszentrum Köln. Online: <http://www.hbz-nrw.de/>. Zugriff am 09.09.2014
- Österreichische Bibliotheksstatistik. Online: <http://www.hbz-nrw.de/angebote/oebs/>. Zugriff am 09.09.2014
- Statistik Austria. Online: http://www.statistik.at/web_de/statistiken/bildung_und_kultur/kultur/bibliotheken/index.html. Zugriff am 09.09.2014
- Statistik Austria (Hg.), Kulturstatistik 2008/09, Wien 2010. Online: http://www.statistik.at/dynamic/wcmsprod/idcplg?IdcService=GET_NATIVE_FILE&dID=86274&dDocName=053753. Zugriff am 09.09.2014
- Statistik Austria (Hg.), Kulturstatistik 2012, Wien 2014. Online: http://www.statistik.at/dynamic/wcmsprod/idcplg?IdcService=GET_NATIVE_FILE&dID=161217&dDocName=076220. Zugriff am 09.09.2014