

# ■ LEISTUNGSMESSUNG MIT DEM BIBLIOTHEKSINDEX BIX UND DIE ENTWICKLUNG VON QUALITÄTSMANAGEMENTSYSTEMEN AN UNIVERSITÄTSBIBLIOTHEKEN IN ÖSTERREICH

von Shirley McLeod und Robert Schiller

## **Inhalt**

1. Indikatoren zeigen Leistungsfähigkeit und Chancen
2. Eine neue Grundlage für den BIX
3. Starke Partner: die Deutsche und Österreichische Bibliotheksstatistik
4. Leistungsgruppen und Sterne statt Rankingliste
5. Basis des BIX: verlässliche Daten
6. Publikation und Wirkung des BIX
7. Bibliothekskennzahlen und die Entwicklung von Qualitätsmanagementsystemen an Universitätsbibliotheken in Österreich

**Zusammenfassung:** In der modernen Wissensgesellschaft spielen Bibliotheken als Bewahrer und Vermittler von Information eine bedeutende Rolle. 1999 entwickelt, trägt der Bibliotheksindex BIX dazu bei, die Leistungen Öffentlicher und wissenschaftlicher Bibliotheken in Deutschland zu messen und sichtbar zu machen. Jedes Jahr nehmen auch Bibliotheken aus dem Ausland am BIX teil. Die größte Gruppe der ausländischen BIX-Teilnehmer bilden die österreichischen Universitätsbibliotheken. Zur Entwicklung von Qualitätsmanagementsystemen verpflichtet, spielt die bibliothekarische Leistungsmessung im universitären Kontext eine wichtige Rolle.

**Schlüsselwörter:** Österreich; Universität; Universitätsbibliothek; BIX; Leistungsmessung; Statistik; Rating; Qualitätsmanagement

## **PERFORMANCE MEASUREMENT WITH THE LIBRARY INDEX BIX AND THE DEVELOPMENT OF QUALITY MANAGEMENT SYSTEMS AT UNIVERSITY LIBRARIES IN AUSTRIA**

**Abstract:** Libraries play a fundamental role in society. In order to make library services visible, the Library Index BIX measures the performance of public and academic libraries in Germany. An increasing number of libraries from other countries join the BIX every year. Austrian university libraries make up the largest group of foreign participants. Committed to develop quality management systems, library performance measurement plays an important role at the universities.

**Keywords:** Austria; university; library; BIX; performance measurement; statistics; rating; quality management

***Bibliotheksdienstleistungen messbar machen und Bibliotheken die Möglichkeit bieten, sich als moderne, offene und leistungsstarke Einrichtungen zu präsentieren – das sind die Ziele des Bibliotheksindex BIX.***

Reichen die vom Träger zur Verfügung gestellten Ressourcen für eine angemessene Versorgung der Zielgruppe aus? Wie werden die von der Bibliothek bereitgehaltenen Angebote genutzt? Hat die Bibliothek die nötigen Voraussetzungen, auf die Herausforderungen der modernen Gesellschaft reagieren zu können? Diese und andere Fragen beantwortet der BIX, indem er aus rund 25 statistischen Daten verschiedene Indikatoren errechnet, die vier übergreifenden Leistungsbereichen zugeordnet sind. Als Datenquelle dient hauptsächlich die Deutsche Bibliotheksstatistik (DBS), die seit 1974 statistische Daten aller Bibliothekstypen sammelt und diese seit 1999 online verfügbar macht.<sup>1</sup>

## **1. Indikatoren zeigen Leistungsfähigkeit und Chancen**

Der BIX ist ein Leistungsmessungsinstrument, das so konzipiert ist, dass sich viele Bibliotheken an ihm beteiligen können. Die übersichtliche Zahl von Standardindikatoren macht den BIX klar verständlich und hält den Aufwand der Datenerhebung für die teilnehmenden Bibliotheken in Grenzen. Ein weiterer Vorteil ist, dass die Ergebnisdokumentation prinzipiell auch für Laien verständlich ist. Dem Prinzip der „Balanced Scorecard“ folgend sieht der BIX vier Zieldimensionen für Öffentliche und wissenschaftliche Bibliotheken vor: „Angebote“, „Nutzung“, „Effizienz“ und „Entwicklung“. Den Zieldimensionen sind jeweils drei bis sechs Indikatoren zugeordnet. So bewertet der BIX die Leistungsfähigkeit der Öffentlichen Bibliotheken anhand von 18 Indikatoren, bei den wissenschaftlichen Bibliotheken sind es 17.<sup>2</sup> Über die Auswahl und Zusammenstellung der Indikatoren berät ein Steuerungsgremium aus Expertinnen und Experten für Statistik und Leistungsmessung sowie Vertreterinnen und Vertretern der bibliothekarischen Verbände, das in regelmäßigen Abständen aktuelle Entwicklungen und deren Widerspiegelung im BIX diskutiert.

Bibliotheken sind als Bewahrer und Vermittler von Information wichtige Akteure, wenn es um die Herausforderungen des weltweiten Medienwan-

dels geht. Insbesondere wissenschaftliche Bibliotheken investieren zunehmend Geld in elektronische Medien. So gaben die wissenschaftlichen Bibliotheken im Jahr 2013 deutschlandweit durchschnittlich ca. 40% ihres Medienetats für elektronische Medien aus.<sup>3</sup> Den hohen Stellenwert der elektronischen Medien illustriert der Indikator „Anteil der Ausgaben für elektronische Bestände an den Gesamtausgaben für die Informationsversorgung“.

Aber auch die Öffentlichen Bibliotheken investieren in den Ausbau ihrer virtuellen Bestände. So bieten beispielsweise deutschlandweit bereits 1.179 Öffentliche Bibliotheken digitale Medien über die kommerzielle Ausleihplattform „Onleihe“ der divibib GmbH an.<sup>4</sup> Angebote wie diese honoriert der BIX mit der positiven Bewertung im Rahmen des Indikators „Internetservices“, der als Summenindikator den Umfang des elektronischen Dienstleistungsangebots erfragt, wie dem Vorhandensein von Homepage und OPAC, Social Web-Angeboten und virtuellen Beständen sowie WLAN.

Im BIX für Öffentliche Bibliotheken werden seit 2009 im Indikator „Entleihungen je Einwohner“ auch die Entleihungen von elektronischen Medien, wie sie beispielsweise über die „Onleihe“ verfügbar sind, gezählt.

Die virtuellen Bibliotheksbesuche werden seit 2008 im BIX abgebildet. Die Entwicklung eines Verfahrens zur vergleichbaren Erhebung von virtuellen Bibliotheksbesuchen realisierte die Hochschule der Medien Stuttgart. Das sogenannte „Zählpixelverfahren“ machte 2008 die Einführung des Indikators „Virtuelle Bibliotheksbesuche pro Kopf der primären Nutzergruppe“ im BIX für wissenschaftliche Bibliotheken möglich. Seit 2011 steht diese Technologie allen Bibliotheken, die sich an der Deutschen Bibliotheksstatistik beteiligen, zur Verfügung.<sup>5</sup>

Die Zählung der Vollenzeigen von elektronischen Zeitschriftenartikeln und digitalen Einzeldokumenten, die eine Bibliothek ihren Nutzern zur Verfügung stellt, kann wertvolle Hinweise liefern, ob die Bibliothek den Bedarf ihrer Zielgruppe richtig einschätzt.<sup>6</sup> Deshalb nutzen viele wissenschaftliche Bibliotheken die von den Informationsanbietern zur Verfügung gestellten Auswertungsmöglichkeiten zur Erstellung von entsprechenden Statistiken und ergänzen diese bei Bedarf durch weitere Erhebungen.<sup>7</sup> So meldeten ca. 30% der wissenschaftlichen Bibliotheken im Berichtsjahr 2013 entsprechende Daten an die Deutsche Bibliotheksstatistik.<sup>8</sup> Dazu gibt die Deutsche Bibliotheksstatistik vor, dass Nutzerstatistiken der Anbieter, die dem internationalen COUNTER-Standard<sup>9</sup> folgen, bevorzugt genutzt werden sollen. Liegen die Zeitschriften oder Einzeldokumente auf den Servern der Bibliotheken, sind eigene Statistiken notwendig.<sup>10</sup>

Eine einheitliche Methode für die Messung von Downloads elektronischer Medien in wissenschaftlichen Bibliotheken liegt bislang nicht vor.

Dies erschwert derzeit die Bildung eines entsprechenden Indikators im BIX und damit den Leistungsvergleich zwischen verschiedenen Bibliotheken auf diesem Gebiet.

Zwar steht im Rahmen der ISO-Norm 11620, die Leistungsindikatoren für Bibliotheken definiert, auf internationaler Ebene ein Indikator zur Verfügung, anhand dessen die heruntergeladenen Bestandseinheiten pro Kopf gemessen werden können. Aufgrund der fehlenden einheitlichen Messmethode lässt sich dieser Indikator bislang jedoch nur in Bezug auf einzelne Ressourcen anwenden.<sup>11</sup>

Ein weiterer Aspekt, der derzeit noch nicht in den BIX integriert werden konnte, ist die Benutzerzufriedenheit. Die Hochschule der Medien Stuttgart hat eine internetbasierte Benutzerbefragung entwickelt, die neben der Abfrage nach den Bedürfnissen der Bibliotheksbenutzerinnen und Bibliotheksbenutzer und der Nutzung der Dienstleistungen auch Aspekte der Wirkungsmessung berührt. Die Ergebnisse der Benutzerbefragung können zukünftig die Aussagen des BIX, der hauptsächlich quantitative Messungen zugrunde legt, mit Argumenten anreichern, die die Wirkung von Bibliotheksleistungen verdeutlichen.

## **2. Eine neue Grundlage für den BIX**

Im Jahr 2010 befragte der Deutsche Bibliotheksverband seine Mitgliedsbibliotheken zu ihren Erwartungen an den BIX.<sup>12</sup> Welche Anforderungen stellt die sich im Wandel befindliche Bibliothekswelt an den BIX? Die Befragung ergab, dass viele Bibliotheken, die nicht am BIX teilnahmen, ihm mangelnde Repräsentativität vorwarfen. Andere wünschten sich eine Alternative zur Darstellung der Ergebnisse als Ranking. Zudem zeigte sich auch, dass viele Befragte keine Zeit für die anspruchsvolle Erhebung und Prüfung der Daten hatten.

Tatsächlich lag die Beteiligung jedes Jahr bei durchschnittlich ca. 8% der hauptamtlich geleiteten Öffentlichen Bibliotheken in Deutschland. Bei den Universitäts- und Hochschulbibliotheken lag der Durchschnitt bei ca. 25–30%. Am BIX 2009 hatten beispielsweise insgesamt 257 Bibliotheken teilgenommen, davon 177 Öffentliche Bibliotheken und 80 Universitäts- und Hochschulbibliotheken.

Damit sich die Bibliotheken nicht länger nur untereinander vergleichen mussten, wurde nun nach Lösungsmöglichkeiten für ein Verfahren zur Vergrößerung der Vergleichsbasis und Veränderung der Ergebnisdarstellung gesucht.

### **3. Starke Partner: die Deutsche und Österreichische Bibliotheksstatistik**

Eine ergiebige Quelle mit jährlich aktuellen Daten von ca. 2.000 hauptamtlich geleiteten Öffentlichen Bibliotheken und ca. 200 Universitäts- und Hochschulbibliotheken war mit der Deutschen Bibliotheksstatistik vorhanden. Auf diese umfangreiche Datenbasis zugreifen zu können erlaubte eine enorme Steigerung der Aussagekraft des BIX.

Bis 2011 bildeten die Bibliotheken, die sich am BIX beteiligten, den Vergleichsrahmen für die Berechnung des Index. Seit 2012 fließen alle vergleichbaren Daten der Deutschen Bibliotheksstatistik in die Berechnung mit ein. Mit der Publikation der Ergebnisse erfahren die am BIX teilnehmenden Bibliotheken, welche Position sie im Leistungsvergleich mit allen vergleichbaren Bibliotheken in Deutschland einnehmen.

Die Bedingung für eine geeignete Nutzung der Bibliotheksdaten der Deutschen Bibliotheksstatistik für den Vergleich im BIX war die Anpassung der Indikatoren an deren Erhebungsweise. So rechnen die Öffentlichen Bibliotheken nach der Anpassung an die Deutsche Bibliotheksstatistik beim Indikator „Laufende Ausgaben je Besuch in Euro“ kalkulatorische Kosten, innere Verrechnungen sowie gebäudebezogene Kosten, die nicht über den Bibliotheksetat laufen, nicht mehr heraus.

Aufgrund des Wegfalls von Zusatzerhebungen ist der Erhebungsaufwand für die teilnehmenden Öffentlichen Bibliotheken vergleichsweise gering, wenn auch örtliche Besonderheiten unberücksichtigt bleiben.

### **4. Leistungsgruppen und Sterne statt Rankingliste**

Mit der Änderung der Berechnungsgrundlage wurde auch die Darstellung der Ergebnisse verändert. Wurde der BIX bis 2011 in Form einer Rankingliste publiziert, so werden die Ergebnisse der Bibliotheken nun drei Leistungsgruppen, getrennt nach Vergleichsgruppen, zugeordnet. Die Unterscheidung nach Vergleichsgruppen erlaubt den Vergleich von Bibliotheken mit ähnlichen Aufgaben: Öffentliche Bibliotheken werden nach der Einwohnerzahl der Städte und Gemeinden und die wissenschaftlichen Bibliotheken nach Bibliothekstyp unterschieden. Der BIX kennt fünf Vergleichsgruppen für die Öffentlichen und drei Vergleichsgruppen für die wissenschaftlichen Bibliotheken. So vergleichen sich beispielsweise Bibliotheken in Städten und Gemeinden mit bis zu 15.000 Einwohnern untereinander, während die Großstadtbibliotheken mit mehr als 100.000 Einwohnern eine eigene Kategorie bilden.

Die vom infas-Institut für angewandte Sozialforschung GmbH entwickelte Methode sieht für jeden Indikator die Berechnung von sogenannten Quantilsrängen bzw. Perzentilen für jede Bibliothek innerhalb der jeweiligen Vergleichsgruppe vor. Der Quantilsrang zeigt an, welche Position der Indikator zwischen dem kleinsten und dem größten aller vorhandenen Werte einnimmt.

Die Ergebniswerte werden pro Leistungsbereich standardisiert und in Abhängigkeit von der Anzahl der zugeordneten Indikatoren zu einem Gesamtwert zusammengefasst. Da eine Gewichtung der Indikatoren nicht erfolgt, zählen alle Indikatoren gleich stark. Zum Schluss werden für die errechneten Dimensionswerte wiederum die Quantilsränge innerhalb der Vergleichsgruppe berechnet.

Farbsymbole zeigen an, welche von drei Leistungsgruppen die Bibliotheken bezüglich der „Angebote“, „Nutzung“, „Effizienz“ und „Entwicklung“ erreicht haben (siehe Abb. 1 im Anhang). Bibliotheken mit den besten Resultaten positionieren sich in der oberen, goldfarbenen Topgruppe, während Leistungen im mittleren Drittel der hellblau gefärbten Mittelgruppe und Leistungen im unteren Drittel der dunkelblauen Schlussgruppe angehören. Zusätzlich werden die Ergebnisse in Sternen ausgedrückt: Ein Stern wird bei der Erreichung der Topgruppe vergeben, ein halber Stern kennzeichnet die Positionierung im Mittelfeld. Erreicht eine Bibliothek in allen vier Zieldimensionen die Topgruppe, erhält sie als höchste Auszeichnung vier Sterne.

## **5. Basis des BIX: verlässliche Daten**

Um zuverlässige Ergebnisse präsentieren zu können, werden die zur Berechnung des BIX vorgesehenen statistischen Daten umfangreichen Prüfungen unterzogen. So werden bereits beim Ausfüllen der elektronischen Fragebögen falsche Werte automatisch angezeigt.<sup>13</sup> Nachdem die Daten eine erste Routinekontrolle durchlaufen haben, werden sie einer eingehenderen Prüfung unterzogen, bei der unglaubliche Daten aus dem Datenpool entfernt werden. Dieser Vorgang geschieht aufgrund der sehr großen Datenumfülle routinemäßig ohne Rückfrage bei den betreffenden Bibliotheken.

Dann nehmen externe Prüferinnen und Prüfer die Daten der am BIX teilnehmenden Bibliotheken in Augenschein und korrigieren sie nach Rücksprache mit den betreffenden Bibliotheken.

Nach Abschluss der Kontrollen fließen die geprüften Daten in den Datenpool der Deutschen Bibliotheksstatistik zurück.

## 6. Publikation und Wirkung des BIX

Der BIX wird einmal jährlich im BIX-Magazin, einer Sonderausgabe der Zeitschrift BIT-Online, sowie im Internet publiziert. Bibliotheken mit Spitzenergebnissen erhalten eine Urkunde für ihre Öffentlichkeitsarbeit. Die Bibliotheken nutzen das rege Medieninteresse, um ihre Dienstleistungen zu präsentieren und auf besondere Angebote hinzuweisen. Doch auch für die Bestimmung der internen Ziele beispielsweise im Rahmen der Erarbeitung von Bibliothekskonzepten sind die BIX-Ergebnisse für viele Bibliotheken hilfreich. So analysierte die Stadtbibliothek Heilbronn ihre Stärken und Schwächen mithilfe der BIX-Ergebnisse im Rahmen der Erstellung eines Bibliothekskonzeptes.<sup>14</sup>

Die neue Methodik des BIX machte die Teilnahme für viele Bibliotheken attraktiv. So nahmen zusätzlich alle Öffentlichen Bibliotheken Thüringens im Rahmen eines Projektes zur Erstellung eines Bibliotheksentwicklungsplanes teil.<sup>15</sup> Insgesamt bescherten die 97 thüringischen Bibliotheken dem BIX im Jahr seiner Neukonzeption ein Teilnehmerhoch von 346 Bibliotheken.

Im Jahr darauf nahmen 280 Bibliotheken, darunter knapp 40 Neuteilnehmer, regulär am BIX teil.

Die positive Resonanz auf die neue Methodik spiegelt sich auch in den Antworten der Befragung wider, die der Deutsche Bibliotheksverband im Herbst 2012, nach der ersten Publikation des BIX, unter den Teilnehmern des BIX durchführte.<sup>16</sup> Rund 70% der Bibliotheken, die an der Umfrage teilnahmen, bewerteten die Erweiterung der Vergleichsbasis und damit die Repräsentativität der Ergebnisse des BIX durch die Einbeziehung der Daten aus der Deutschen Bibliotheksstatistik mit „sehr gut“. Die Darstellung der Ergebnisse als Rating bewerteten die Umfrageteilnehmer zu 80% mit „sehr gut“ und „gut“.<sup>17</sup>

## 7. Bibliothekskennzahlen und die Entwicklung von Qualitätsmanagementsystemen an Universitätsbibliotheken in Österreich

Mit der Öffnung des Bibliotheksindex für wissenschaftliche Bibliotheken ab dem Jahr 2004 hatten auch die österreichischen Universitätsbibliotheken die Möglichkeit, am Bibliotheksindex teilzunehmen: am BIX-WB 2004 hat als erste die Universitätsbibliothek der Wirtschaftsuniversität Wien, am BIX-WB 2005 dann auch die Universitätsbibliothek der Universität Innsbruck teilgenommen. Mittlerweile (d.h. im BIX-WB 2014) stellen sich zehn Universitätsbibliotheken<sup>18</sup> diesem, inzwischen mehr als 80 wissenschaftliche Bibliotheken aus sechs europäischen Ländern einbeziehenden, Leistungsvergleich (s. Tab. 1 im Anhang).

Leistungsmessung, Controlling, Evaluierung und Benchmarking sind erst seit vergleichsweise kurzer Zeit in Österreich eingesetzte Methoden und Verfahren zur Feststellung und Messung der *Aufgabenerfüllung* der allgemeinen, nichtwissenschaftlichen und nichtkünstlerischen Einrichtungen der Universitäten. Änderungen in den organisationsrechtlichen Rahmenbedingungen der Universitäten sind als Gründe für die Beschäftigung mit und der Etablierung von Methoden zur Leistungsmessung in den Dienstleistungseinrichtungen, unter die die Universitätsbibliotheken zu subsumieren sind, anzusehen. Anfang der Neunzigerjahre des 20. Jahrhunderts wurde eine mehr als zehn Jahre währende Reform des österreichischen Universitätswesens in Gang gesetzt, welche die konsequente Umwandlung der Universitäten von staatlich gelenkten in autonome, eigenverantwortliche, nur mehr vom Staat kontrollierte, Institutionen einleitete. Das erklärte Ziel war eine Leistungs- und Effizienzsteigerung in den Universitäten. Das Universitätsgesetz 1993<sup>19</sup>, das Kunsthochschulorganisationsgesetz 1998<sup>20</sup> und schließlich das für alle bundesstaatlichen Universitäten gleichermaßen geltende Universitätsgesetz 2002<sup>21</sup> führten zu einer Übertragung eines Großteils der Kompetenzen der Bundesministerin oder des Bundesministers für Wissenschaft und Forschung an die Universitäten und ihre Leitungen. Als für die Dienstleistungseinrichtungen wesentlichste Änderung ist die Mittelzuweisung an die universitären Dienstleistungseinrichtungen durch die Rektorin oder den Rektor (und nicht mehr durch die Bundesministerin oder den Bundesminister) zu benennen. Obwohl erst in den auf die Inkrafttretung des UG 2002 folgenden Jahren ein geregelter universitätsinternes Berichtswesen Fuß fasste, so war unter den Gesichtspunkten der Budgetplanung und zukünftigen Mittelzuteilung der retrospektive Aspekt effizienter Aufgabenerfüllung der Universitätsbibliotheken von erheblicher Bedeutung. Dass sich gerade ab 2004 verstärkt österreichische Universitätsbibliotheken der Leistungsmessung im BIX stellen, hat seine Gründe nicht zuletzt in der vollen Wirksamwerdung des Universitätsgesetzes 2002 mit 1.1.2004, welches die Universitäten – und damit auch die an den Universitäten eingerichteten Dienstleistungseinrichtungen – durch den Aufbau von Qualitätsmanagementsystemen zur Evaluierung, Qualitäts- und Leistungssicherung in allen universitären Leistungsbereichen verpflichtet.<sup>22</sup>

Die Grundlage und Voraussetzung von Leistungsmessung ist die Verfügbarkeit relevanter statistischer Daten und die Spezifikation von grundsätzlich quantifizierbaren Leistungen in verschiedenen Aufgaben- oder Leistungsbereichen der Bibliotheken. Historisch gesehen ist die Erhebung statistischer Bibliothekszahlen älter als die Spezifikation von Leistungskennzahlen, die aus der Inbeziehungsetzung der statistischen Rohdaten zueinander resultiert. Erst mit der Verfügbarkeit von Indikatoren und mit der Spezifikation



von strategischen Kennzahlen ist eine quantitative betriebliche Steuerung möglich. Die Einführung elektronischer Bibliotheksverwaltungssysteme war eine Voraussetzung für die Verfügbarkeit von relevanten Datensammlungen, wie sie heute in Form der österreichischen Bibliotheksstatistik (ÖBS) mit ihren vielfältigen Möglichkeiten zur variablen Onlineabfrage zur Verfügung steht. Eine Teilmenge der für den BIX benötigten statistischen Größen kann direkt aus der österreichischen Bibliotheksstatistik übernommen werden.

Mit der durch die Änderung der universitären Rahmenbedingungen sich ergebenden Notwendigkeit zur Leistungsmessung, wurde im Jahr 2000 in Österreich auf Initiative des Ministeriums eine Arbeitsgruppe „Leistungsmessung“ eingerichtet, deren Arbeiten in einem „Leitfaden für die Leistungsmessung an den wissenschaftlichen und künstlerischen Universitätsbibliotheken Österreichs“ ihren Niederschlag fanden. Mit dem Ziel, eine leistungsbezogene Standortbestimmung der eigenen Bibliothek und einen „offenen Leistungsvergleich zwischen Bibliotheken ähnlichen Typs“<sup>23</sup> durchführen zu können, wurden auf der Grundlage der ISO-Norm 11620 (Leistungsindikatoren für Bibliotheken) für den Bereich des „analogen“ oder konventionellen Bibliotheksbestands und -betriebs, Indikatoren und Erhebungsregeln zusammengestellt. Der erstarkende Wunsch, den Betrieb „digitaler“ Bibliotheken und ihre Nutzungen mit zu berücksichtigen, führte ein Jahr später zur Einsetzung eines eigenen Arbeitskreises „AK Nutzung elektronischer Medien“.<sup>24</sup> Nach einer Testphase wurden in einzelnen Universitätsbibliotheken Leistungsmessungen durchgeführt und erste Ergebnisse der österreichischen Leistungsmessung am Deutschen Bibliothekartag 2002 in Augsburg vorgestellt.<sup>25</sup>

Der Mangel allerdings an entsprechender, zentral betreuter Infrastruktur in Österreich, um die gesammelten Daten der Messungen zu prüfen und zu verwalten, zu Präsentationszwecken aufzubereiten und die gesamte Leistungsmessung zu institutionalisieren, führte dann – wie rund sechs Jahre später auch im Falle der österreichischen Bibliotheksstatistik – mit jeweils unterschiedlichen Geschäftsmodellen zur Mitnutzung der in Deutschland in Form des BIX und der Deutschen Bibliotheksstatistik (DBS) bereits vorhandenen Strukturen.

In der bisherigen, überwiegend historischen Darstellung sind aber auch schon die wesentlichen Beweggründe für die grundsätzlich freiwillige Teilnahme am BIX angeklungen. Wir wollen sie im Folgenden komprimiert darstellen:

### *1. Leistungsbezogene Standortbestimmung der eigenen Bibliothek und Bibliotheksentwicklung*

Die aus Qualitätsbewusstsein und Leistungsorientierung resultierende selbstkritische Analyse der Position der eigenen Bibliothek und das

Bestreben, die Qualität der Bibliotheksleistungen in den einzelnen Leistungsteilbereichen zu verbessern sowie der unmittelbare Vergleich mit vergleichbaren Bibliotheken in Österreich sind wohl das stärkste *movens* für eine Teilnahme an einer vergleichenden Leistungsmessung wie dem BIX. Die Ergebnisse der Leistungsmessung können als Argumentationsgrundlage für die strategische Entwicklung der Bibliothek genutzt werden. Erfolge im Rating des BIX können belegt, nach außen kommuniziert und für die Imagebildung der Bibliothek genutzt werden; schlechtes Abschneiden, das durch Ressourcenmängel bedingt ist, kann vergleichend dokumentiert und in Verhandlungen mit dem Unterhaltsträger aufgewiesen werden.

Der *internationale* Vergleich der Bibliotheken kann in ähnlicher Weise instrumentalisiert werden. Ein Vergleich zwischen österreichischen und deutschen Universitätsbibliotheken aus dem BIX-Ergebnis 2009 zeigt ein allgemein schlechteres Abschneiden der österreichischen Universitätsbibliotheken (besonders deutlich wird dies bei den Indikatoren *Anteil Bibliotheksmittel an den Mitteln der Hochschule* und *Ausgaben für Literatur/Information pro 1000 primäre Nutzer*).<sup>26</sup>

## 2. Entwicklung eines Steuerungsinstruments

Kennzahlen des BIX können für die Steuerung und künftige Entwicklung der Bibliothek verwendet werden. Von besonderer Bedeutung für das interne Monitoring ist die Erstellung eigener indikatorenspezifischer Zeitreihen; ein ähnliches Werkzeug gibt der BIX auch mit seinem individuellen Datenprofil an die Hand.

## 3. Unterstützung von Qualitätsmanagementsystemen

Die genuin bibliothekarischen Leistungskennzahlen des BIX können in der Entwicklung von in Österreich gesetzlich geforderten Qualitätsmanagementsystemen mitverwendet werden. Im Unterschied zu den anderen Dienstleistungseinrichtungen (Administration) verfügen die Universitätsbibliotheken mit den BIX-Kennzahlen über ein gut verwendbares Basiszahlenset, das um weitere Kennzahlen erweitert werden kann.

Der BIX ist ein Leistungsmessungsinstrument, das verschiedene Bibliothekstypen (öffentliche und wissenschaftliche) berücksichtigt; sein Gesamtkonzept besteht in der Bereitstellung eines kostengünstigen, nicht allzu aufwendigen Leistungsmessungsinstruments, das grundlegende Leistungen von Bibliotheken erfasst. Aus der Sicht der Universitätsbibliotheken – und dies

wurde selbstverständlich schon in die Gremien des BIX eingebracht und dort diskutiert<sup>27</sup> – sind im Hinblick auf die Entwicklung hybrider oder digitaler Bibliotheken die Messung der Nutzung elektronischer Dienstleistungen ebenso wie im Hinblick auf die Bereitstellung benutzerbezogener Indikatoren im Qualitätsmanagement die Messung der Benutzerzufriedenheit dringliche Desiderate.

Aktuellen Mitteilungen des Deutschen Bibliotheksverbands (dbv) zufolge wird der BIX aus finanziellen Gründen in der bisherigen Form nicht mehr weitergeführt, und die Kooperationsverträge mit den am BIX teilnehmenden Bibliotheken werden mit Wirkung vom 31.12.2015 gekündigt.

Shirley McLeod  
 Deutscher Bibliotheksverband e.V.  
 Kompetenznetzwerk für Bibliotheken, BIX-Redaktion  
 Fritschestraße 27–28, D-10585 Berlin  
 E-Mail: [mcleod@bibliotheksverband.de](mailto:mcleod@bibliotheksverband.de)

Mag. Robert Schiller  
 Kunstuniversität Graz  
 Universitätsbibliothek, -archiv und Musikinstrumentensammlung  
 Brandhofg. 17–19, A-8010 Graz  
 E-Mail: [robert.schiller@kug.ac.at](mailto:robert.schiller@kug.ac.at)

Dieses Werk ist lizenziert unter einer [Creative-Commons-Lizenz Namensnennung 4.0 International](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

## Anhang

BIX-Rating					
	Angebote	Nutzung	Effizienz	Entwicklung	„BIX-Tops“
StB Textstadt					★ ★
StB Stadtmuster					★ ★ ★
StB Haushof					★ ★ ★
StB Musterstadt					★ ★
StB Stadtmuster					★
<span style="display: inline-block; width: 15px; height: 15px; background-color: #ffff00; border: 1px solid black;"></span> ★ Top-Gruppe <span style="display: inline-block; width: 15px; height: 15px; background-color: #0070c0; border: 1px solid black; margin-left: 20px;"></span> ★ Mittelgruppe <span style="display: inline-block; width: 15px; height: 15px; background-color: #1f374d; border: 1px solid black; margin-left: 20px;"></span> Schlussgruppe					

Abb. 1: Ergebnisse in Leistungsgruppen

Universitätsbibliothek der	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Universitätsbibliothek der											
Kunstuniversität Graz											
Medizinischen Universität Graz											
Technischen Universität Graz											
Universität Graz											
Universität Klagenfurt											
Universität Leoben											
UB und Landesbibliothek Tirol											
Veterinärmedizinischen Universität Wien											
Medizinischen Universität Wien											
Wirtschaftsuniversität Wien											
Technischen Universität Wien											
Universität Wien											
Anzahl Teilnehmer			6	10	11	12	12	11	11	11	10

Tab. 1: Universitätsbibliotheken<sup>28</sup>

- 1 Döschner, Oliver: Die DBS im HBZ-NRW. [Vortrag auf der Verbundkonferenz des hbz am 18.11.2003; URL: [http://www.hbz-nrw.de/dokumentencenter/produkte/dbs/archiv/vortraege/dbs\\_verbkonf2003.pdf](http://www.hbz-nrw.de/dokumentencenter/produkte/dbs/archiv/vortraege/dbs_verbkonf2003.pdf)] (Zugriff: 5.11.2013).
- 2 Vgl.: Erhebungsunterlagen für beide BIX-Indizes: <http://www.bix-bibliotheksindex.de/projektinfos/erhebungshandbuch.html>
- 3 Vgl. Deutsche Bibliotheksstatistik 2013: [http://www.hbz-nrw.de/dokumentencenter/produkte/dbs/aktuell/auswertungen/wb\\_gesamt\\_2013.pdf](http://www.hbz-nrw.de/dokumentencenter/produkte/dbs/aktuell/auswertungen/wb_gesamt_2013.pdf) (Zugriff: 16.2.2015)
- 4 <http://www.onleihe.net> (Zugriff: 18.12.2014). Ferner kooperiert auch die ciando GmbH mit 100 Öffentlichen Bibliotheken: [www.ciando.com](http://www.ciando.com) (Zugriff: 18.12.2014)
- 5 Wimmer, Ulla: BIX 2011: Einblicke – Analysen – Ausblicke. In: BIX – Der Bibliotheksindex 2011, ein Sonderheft von B.I.T. Online, 2011, S. 12–17.
- 6 Vgl: Bastian, Stefan: Vorfahrt für die elektronischen Medien. In: BIX - Der Bibliotheksindex 2013, ein Sonderheft von B.I.T. Online, 2013, S. 37–40.
- 7 Mundt, Sebastian; Hennies, Markus: Medienwandel sichtbar machen: Standardisierte Nutzungsmessung von Bibliothekswebsites. In: Information. Wissenschaft & Praxis 64 (2013) 5, S. 245
- 8 Quelle: Deutsche Bibliotheksstatistik Berichtsjahr 2013; vgl. auch Variable Auswertung: <http://www.bibliotheksstatistik.de/eingabe/dynrep/index.php>
- 9 <http://www.projectcounter.org>
- 10 Vgl. DBS-Fragebogen WB: [http://www.hbz-nrw.de/dokumentencenter/produkte/dbs/aktuell/frageboegen/2014\\_wb/DBS\\_WB\\_2014.pdf](http://www.hbz-nrw.de/dokumentencenter/produkte/dbs/aktuell/frageboegen/2014_wb/DBS_WB_2014.pdf) (Zugriff: 16.2.2015)
- 11 Poll, Roswitha; Boekhorst, Peter te: Measuring Quality: Performance Measurement in Libraries. 2nd revised edition, 2007, S. 125–126 <http://www.degruyter.com/viewbooktoc/product/37583;jsessionid=52DE4010AB02BDE704C1E7DBBF592AA5> (Zugriff: 28.10.2013)
- 12 Wimmer, Ulla: Ihre Meinung zu BIX & Co: eine Befragung zu Leistungsmessung und Statistik für Bibliotheken. [Auswertung der Befragung des dbv vom Mai 2010; URL: [http://www.bix-bibliotheksindex.de/fileadmin/user\\_upload/Media/Artikelsammlung/DBV\\_Befragung\\_Auswertung.pdf](http://www.bix-bibliotheksindex.de/fileadmin/user_upload/Media/Artikelsammlung/DBV_Befragung_Auswertung.pdf) ]
- 13 Dieser Service der Deutschen Bibliotheksstatistik steht seit 2006 zur Verfügung.
- 14 Ziller, Monika: „Wir haben gerade eine Bibliothekskonzeption erarbeitet. Dazu gehörte auch eine Stärken/Schwächenanalyse. Unsere BIX-Ergebnisse [...] waren hier sehr hilfreich. [...]“ In: BIX-Flyer: <http://www.>

[bix-bibliotheksindex.de/fileadmin/user\\_upload/Projektinfos/BIX\\_Flyer.pdf](http://bix-bibliotheksindex.de/fileadmin/user_upload/Projektinfos/BIX_Flyer.pdf) (Zugriff: 16.2.2015)

- 15 Brunner, Sabine; Wimmer, Ulla: Mit Zahlen in die Zukunft. In: BIX - Der Bibliotheksindex 2012, ein Sonderheft von B.I.T. Online, 2012, S. 14-16.
- 16 179 Bibliotheken beteiligten sich an der Befragung, die sich an die regulären BIX-Teilnehmer richtete.
- 17 Mundt, Sebastian; Mc Leod, Shirley: BIX 2013: Ergebnisse und Entwicklungen. In: BIX – Der Bibliotheksindex 2013, ein Sonderheft von B.I.T. Online, 2013, S. 9-12.
- 18 Seit 2010 nimmt auch die Bibliothek der Fachhochschule St. Pölten am BIX teil.
- 19 Bundesgesetz über die Organisation der Universitäten (UOG 1993).
- 20 Bundesgesetz über die Organisation der Universitäten der Künste (KUOG 1998).
- 21 Bundesgesetz über die Organisation der Universitäten und ihre Studien (UG 2002), BGBl. I Nr. 120/2002.
- 22 Vgl. dazu Schiller, Robert: Das Universitätsgesetz 2002 und seine organisationsrechtlichen Auswirkungen auf die Universitätsbibliotheken Österreichs. In: Universitätsbibliotheken im Fokus – Aufgaben und Perspektiven der Universitätsbibliotheken an öffentlichen Universitäten in Österreich. Graz-Feldkirch 2013, S. 23-32.
- 23 Horvath, Robert; Kromp, Brigitte; Scherzer, Dorothea; Seissl, Maria: Wozu Qualitätsmanagement an wissenschaftlichen Bibliotheken. In: Mitteilungen der VÖB 54 (2001) H. 1, S. 87.
- 24 Bauer, Bruno; Schmied-Kowarzik, Margret: Leistungsmessungsindikatoren für digitale Bibliotheken in Österreich. Bericht aus dem „Arbeitskreis Nutzung elektronischer Medien“. In: Mitteilungen der VÖB 55 (2002), H. 3/4, S. 15-21.
- 25 S.a. Horvath, Robert; Bitzan, Karin; Gumpenberger, Christian; Kromp, Brigitte; Seissl, Maria: Leistungsmessung in Rot-Weiß-Rot. Erfahrungen an wissenschaftlichen Bibliotheken in Österreich. In: Bibliotheksdienst 37 (2003), H. 2, S. 180-183.
- 26 Bauer, Bruno: Bibliotheksindex – BIX an österreichischen Universitätsbibliotheken 2009. In: The Ne(x)t Generation. 30. Österreichischer Bibliothekartag. Graz-Feldkirch 2010, S. 63-72.
- 27 BIX-Redaktion und Steuerungsgruppe. Der Steuerungsgruppe gehört mit Robert Schiller (Universitätsbibliothek der Kunstuniversität Graz) seit 2009 auch ein Vertreter der wissenschaftlichen Bibliotheken Österreichs an.
- 28 Zum BIX 2006 s.a. Erasmus, Elisabeth; Bauer Bruno: BIX – Beteiligung von sechs österreichischen Universitätsbibliotheken am Bibliotheksindex 2006. In: Mitteilungen der VÖB 59 (2006) H. 3, S. 9-18.