

Kostenwirtschaftlichkeit und Dienstleistungsqualität

Poll, Roswitha und Peter te Boekhorst: Leistungsmessung in wissenschaftlichen Bibliotheken. Internationale Richtlinien. Herausgegeben von der Ifla Section of University Libraries & Other General Research Libraries. In Zusammenarbeit mit Ramon Abad Hiraldo Aase Lindahl u.a. München, Saur 1998. 172 Seiten, DM 78,-.

Das Buch ist zusammen mit der im Frühjahr 1998 erschienenen Norm ISO 11620 *Information and Documentation - Library Performance Indicators* das Ergebnis einer mehrjährigen Arbeit einer IFLA-Arbeitsgruppe zum Thema Leistungsindikatoren.

Es setzt sich aus zwei Teilen zusammen: eine längere Einleitung berichtet über den Entstehungsprozeß dieser Arbeit, die Methodik der Berechnung von Leistungsindikatoren sowie die Problemen bei ihrer Anwendung. Im zweiten Teil werden einige Leistungsindikatoren beispielhaft dargestellt.

Bewertung setzt Ziele voraus

In der breit angelegten Einleitung wird zunächst dargelegt, daß die Bewertung bibliothekarischer Leistungen Ziele voraussetzt, anhand derer die Bewertungen vorgenommen werden können. Diese Ziele sind weitgehend qualitativ formuliert und bedürfen der quantitativen Konkretisierung um die Zielerreichung messen zu können. Hierzu wurden Leistungsindikatoren (LI) entwickelt, die den Kriterien der ISO-Norm genügen. Es werden die Schwierigkeiten benannt, die in der Bewertung quantitativer Ergebnisse liegen. Des weiteren wird der Meßprozeß dargestellt, die statistischen Methoden und Voraussetzungen werden skizziert sowie die Methoden der Datensammlung und -auswertung erläutert. Da die wissenschaftlichen Bibliotheken meist keine Kostenrechnung haben, aus der man Leistungsindikatoren ableiten kann, wird nur kurz auf die Kostenwirtschaftlichkeit eingegangen und dargelegt, wie Kostenwirtschaftlichkeit und Dienstleistungsqualität zueinander in Beziehung gesetzt werden können.

Praxisorientierte Darstellung

Im zweiten Teil werden einige Leistungsindikatoren vorgestellt und ihre Anwendung wird erläutert. Dabei stützen sich die Autoren auf in der Praxis erprobte Indikatoren, zu denen es veröffentlichte Berichte gibt. Die dargestellten Indikatoren bewerten die Bibliothek vor allem aus der Sicht der Benutzer, um zu ermitteln, wie die Bibliothek benutzt wird, die Bestände, die Kataloge und die Auskunftsdienste von den Benutzern bewertet werden und wie sie mit den Diensten der Bibliothek zufrieden sind.

Die Methodik der Darstellung entspricht der Darstellung der Leistungsindikatoren in der Norm. Hier wird die Anwendbarkeit und die Umsetzung der Leistungsindikatoren in den Vordergrund gestellt, während in der Norm die Leistungsindikatoren formal beschrieben werden. Die praxisorientierte Darstellung erlaubt es, die beschriebenen Leistungsindikatoren unter den genannten Voraussetzungen zu erheben.

Die implizit in die Indikatorendefinition eingeflossenen Bewertungen sollten vor einer Anwendung daraufhin überprüft werden, wie weit sie für die eigene Bibliothek zutreffen. Ebenso sollte geprüft werden, ob die in den Leistungsindikatoren enthaltenen Bezugsgrößen den Zielen der Bibliothek entsprechen. Beispielsweise kann beim Indikator Bestandsnutzung pro Fachgebiet

die Ausleihe je erworbenem Band statt der Ausleihe je Geldeinheit zugrunde gelegt werden, da die Benutzer die Preise der von ihnen benötigten Bücher nicht beeinflussen können.

Vor der Erhebung von Leistungsindikatoren sollte man den erwarteten Nutzen und den geschätzten Aufwand für die Erhebung einander gegenüberstellen. Die Ermittlung von Leistungsindikatoren, die nicht direkt aus den vorliegenden Zahlen der Kostenrechnung oder Statistik abzuleiten sind, erfordert meist aufwendige Untersuchungen oder Befragungen. Der Unterschied quantitativer, d.h. direkt zähl- und meßbarer, und qualitativer, d.h. interpretationsbedürftiger Ergebnisse wird dargelegt, doch fehlt der Hinweis, daß bei qualitativen Erhebungen die Ergebnisse durch die Art der Fragestellung beeinflußt werden können. Ebenso beeinflußt die Art der quantitativen Bewertung der qualitativen Ergebnisse das Gesamtergebnis. Schwierig ist vor allen der Einsatz "verdeckter Beobachter", der vorgeschlagen wird. In diesen Fällen wird die tendenziell immer vorhandene Gefahr verstärkt, daß die Beobachter nur das sehen können, was sie zu sehen erwarten. Wie man diesem Problem begegnen kann, bleibt offen.

Das Buch ist eine nur geringfügig ergänzte Übersetzung des Buches "Measuring Quality", das ebenfalls bei Saur erschienen ist. Leider wurde der etwas längere deutsche Text in die gleiche Seitenzahl gequetscht wie der kürzere englische, wobei die optische Qualität wie die Lesbarkeit gelitten haben. Bei dem stattlichen Preis hätte man erwarten können, daß der Verlag auf die deutsche Ausgabe die gleiche Sorgfalt verwendet wie auf die englische. Trotz der angeführten Einschränkungen ist das Buch allen Bibliothekaren zu empfehlen, die sich mit dem Problem der Leistungsmessung befassen. Ohne Leistungsmessung wird künftig keine Bibliothek mehr auskommen können.

Adalbert Kirchgäßner