

**Projekt „BIX – der Bibliotheksindex“
3. Treffen der Steuerungsgruppe**

Ergebnisprotokoll vom 7. Dezember 2000

TOP 1: Begrüßung und Einleitung

Frau Klug eröffnet die Sitzung und begrüßt die Teilnehmer/innen. Frau Windau begrüßt ebenfalls die Sitzungsteilnehmer/innen, geht kurz auf die Ziele des BIX ein und vergleicht die Erfahrungen des ersten Projektjahres mit denen aus den anderen Betriebsvergleichsprojekten der Bertelsmann Stiftung.

Herr Flemming begrüßt die Teilnehmer/innen im Namen des DBV und fasst aus seiner Sicht wichtige Themen der heutigen Sitzung zusammen, die auf die Akzeptanz des BIX in der bibliothekarischen Öffentlichkeit abzielen: die Kostenbeteiligung der beteiligten Bibliotheken, die Einbeziehung von Indikatoren zur Evaluation elektronischer Medien, die Gruppenbildung nach EW-Zahlen, die Zieldimension „Mitarbeiterorientierung“ und die Steigerung der Zahl der BIX-Teilnehmer.

Frau Klug begrüßt Frau Kieslich (EDBI) und Herrn Menzel (Nordrheinwestfälischer Städte- und Gemeindebund) als neue Mitglieder der Steuerungsgruppe, sowie Herrn Blum von der FH Stuttgart, der in Vertretung für Frau Jülkenbeck an der Sitzung teilnimmt.

TOP 2: „BIX – der Bibliotheksindex“

Frau Klug stellt den aktuellen Stand des Projektes vor: 107 Bibliotheken haben sich im ersten Projektjahr am BIX beteiligt. Bis Anfang Januar läuft die Anmeldefrist für weitere Interessenten; bis zu diesem Zeitpunkt wurden 50 Neuanmeldungen registriert. Die Verteilung der teilnehmenden Bibliotheken nach Bundesländern zeigt deutliche Schwerpunkte in Nordrhein-Westfalen, Bayern, Baden-Württemberg und Hessen. Das Saarland ist nicht vertreten. In Mecklenburg-Vorpommern haben zahlreiche Bibliotheken durch EDV-Umstellungen z. T. lange Schließzeiten in Kauf nehmen müssen; in Schleswig-Holstein gibt es auf KGSt-Ebene einen landesweiten Vergleichsring.

Im ersten Projektjahr sind drei repräsentative Bürgerbefragungen von infas in Hagenow, Ludwigsburg und Rheine durchgeführt worden. Die nächste Befragungswelle findet im Februar 2001 statt; die Ergebnisse werden im BIX-Magazin 2001 ausgewertet. Die Auswertung der Jahresergebnisse 1999 haben in den jeweiligen Größenkategorien vier Erstplatzierte in der Gesamtwertung ergeben: Berlin-Mitte, Rosenheim, Ahrensburg und Wittlich.

Arbeitsschwerpunkte in der ersten Projektphase waren die Weiterentwicklung der Methodik gemeinsam mit infas, die Etablierung der Steuerungsgruppe und die Entwicklung des Magazin-Formates. In der zweiten Projektphase gibt es folgende Schwerpunkte: Steigerung der Teilnehmerzahl, Kommunikation und Fortbildung,

langfristige Weiter-führung des BIX, Evaluierung elektronischer Dienstleistungen.

Zur Verbesserung der Kommunikation zählt die Einrichtung eines bix-nets, das der Information und Diskussion der BIX-Bibliotheken, Bertelsmann Stiftung und Steuerungsgruppe dient. Die Entwicklung eines Fortbildungsprogrammes beinhaltet ein zielgruppenspezifisches Seminar zum Thema „Wie gehe ich mit den BIX-Ergebnissen um?“ und Reisen zu „Best-Practice-Bibliotheken“ im In- und Ausland. Alle Initiativen dienen der Schaffung von Mehrwert für die BIX-Bibliotheken.

Die Zeitplanung für das zweite Projektjahr sieht mögliche Neuanmeldungen bis Januar 2001 vor unter der Voraussetzung, dass die Bibliotheken ihre Jahresdaten 2000 bis zum 15. Februar 2001 an die Bertelsmann Stiftung zurück melden können. Die Ergebnisse werden dann voraussichtlich im II. Quartal 2001 publiziert.

Derzeit wird eine Pressemappe zusammengestellt, welche die Aktivitäten der Bibliotheken vor Ort dokumentiert. Die Pressedokumentation wird den Mitgliedern der Steuerungsgruppe und den BIX-Bibliotheken zugeschickt.

Herr Smid (infas – Institut für angewandte Sozialwissenschaft) führt in das Thema Qualitätsmanagement ein: gefragt wird, wie Qualitätsmanagement-Systeme aus dem wirtschaftlichen Bereich auf Bibliotheken übertragen werden können. Er stellt das Produktschema der „European Foundation of Quality Management, (EFQM), auch <http://www.deutsche-efqm.de/>.

Kontrovers diskutiert werden daran anknüpfend die Zieldimensionen Kundenorientierung und Mitarbeiterorientierung, da dort nicht auf aussagekräftige Befragungsergebnisse (repräsentative Bürger- und Mitarbeiterbefragungen) zurückgegriffen werden kann. Die Indikatoren, die diesen beiden Zieldimensionen zugeordnet werden, sind im Vergleich mit Befragungsergebnissen sicher nur die zweitbeste Lösung. Da offensichtlich viele Bibliotheken Probleme mit der Mitarbeiterdimension haben, wird die Frage der Abschaffung der gesamten Zieldimension diskutiert. Dafür spräche die Absenkung der Akzeptanzschwelle für einige der Bibliotheken; dagegen spricht die generelle Wichtigkeit der Dimension „Mitarbeiter“, die auch in wirtschaftlichen Bereichen entsprechend den für den BIX gewählten Indikatoren ausgewiesen wird.

Ebenfalls wird die Frage diskutiert, ob durch mehr Transparenz hinsichtlich z. B. Überlegungen, die zur Auswahl/Einbeziehung der Indikatoren geführt haben, mehr Verständnis und damit Akzeptanz erreicht werden kann. Der Vorschlag, die Marketingstrategien zum BIX zu überdenken und im kommenden Jahr für eine stärkere Veröffentlichung von Hintergrundinformationen zu sorgen, wird als Arbeitsschwerpunkt für 2001 aufgegriffen.

TOP 3: Akzeptanz des BIX

Die Erfahrungen aus dem ersten Projektjahr werden insbesondere aus Sicht der Sektionsvertreter/innen vorgestellt und diskutiert. Ausgangspunkt ist die Frage, was im kommenden Projektjahr verbessert werden sollte - gerade auch im Hin-

blick auf die Steigerung der Akzeptanz des BIX und Optimierung der Projektverlaufes.

Frau Schelle-Wolff berichtet aus der Sektion II: positiv wurde die Aufteilung nach Größenklassen bewertet; schlecht-abschneidende Bibliotheken konnten durchaus vom BIX profitieren; die Ängste, gut-abschneidende Bibliotheken würden im kommenden Jahr durch ihre Verwaltung mit Kürzungen bestraft werden, wurden nicht bestätigt. Kritisiert wurde die durchschnittliche Berechnung der Jahresöffnungsstunden je Einrichtung (Vorschlag: Darstellung der Unterschiede zwischen Haupt- und Zweigstellen) und die Fluktuationsrate. Gewünscht wurde eine bessere Information, z. B. Veröffentlichung der Protokolle der Steuerungsgruppe, Diskussionsforen, regionale Treffen, Info-Veranstaltungen, Fortbildungen.

Herr Flemming berichtet aus der Sektion I: auf Grund von Akzeptanzproblemen insbesondere im Bereich der Mitarbeiterorientierung nehmen zur Zeit nur zwei Bibliotheken dieser Sektion am BIX teil. Wichtig ist auf jeden Fall die Einbeziehung elektronischer Dienstleistungen in den BIX.

Frau Wigger berichtet aus der Sektion IIIa: grundsätzliches Problem scheint die Angst vor Transparenz, d. h. Offenlegung der Leistungsdaten zu sein. Bessere Informationsmöglichkeiten und ein Diskussionsforum sind wichtig (z. B. in Form des bix-nets) ebenso wie gezielte Fortbildungen. Die Zieldimension Mitarbeiterorientierung wird wenig diskutiert und sollte beibehalten werden, zumal sie sehr gering gewichtet wird.

Herr Sanetra berichtet aus der Sektion VI: es sollte mehr auf den konkreten Nutzen des BIX eingegangen werden. Informationsdefizite müssen auch in den Fachstellen abgebaut werden. Die Indikatoren sollten hinsichtlich der Aussagekraft in kleinen Bibliotheken überprüft werden.

Frau Büning berichtet von ihren Erfahrungen: die Methodik ist im Detail nur schwer zu vermitteln (nicht umsonst wird die Auswertung professionell durch infas betreut). Die Auswahl der Indikatoren - Pro und Contra der jeweiligen Diskussionen - sollten offen gelegt werden. Trotz der Diskussionen um die Aussagekraft der Mitarbeiterdimension und Dimension „Wirtschaftlichkeit“ sollten diese auf jeden Fall beibehalten werden.

Frau Bultmann berichtet für die Sektion IIIb: für viele kleine Bibliotheken ist die Kostenbeteiligung finanziell nicht möglich. Der Arbeitsaufwand wird gescheut und es bestehen nach wie vor Ängste davor, wie die Kommune auf die jeweiligen Ergebnisse reagiert.

Die Hinweise zur Verbesserung der Informationspolitik werden als Arbeitsschwerpunkte für das kommende Jahr aufgenommen. Schwerpunktmäßig werden in den kommenden Publikationen erste Erfahrungen der teilnehmenden Bibliotheken mit dem BIX kommuniziert werden. Bisher gibt es keine Rückmeldungen aus Bibliotheken, in denen sich die Teilnahme am BIX negativ ausgewirkt hat, dafür aber einige recht positive.

Kontrovers diskutiert wird, ob sich der BIX als Produkt verändern soll/kann (Kostenbeteiligung, Mitarbeiterdimension), um die Akzeptanz zu erhöhen. Da die Kos-

tenbeteiligung von 300 DM der Weiterfinanzierung des Projektes nach Ablauf der Förderung durch die Bertelsmann Stiftung dient und bereits bei den beteiligten Bibliotheken in dieser Form eingestiegt wurde, lässt sich bei der Finanzierung in dieser Hinsicht wenig ändern. Die Aufhebung der Mitarbeiterdimension würde zu einer grundsätzlichen Profiländerung des BIX führen, so dass sich die Frage stellt, inwieweit dies sinnvoll und gewollt ist. Die Verlängerung der „Einführungsphase“ und eine veränderte Marktstrategie werden diskutiert. Es wurde deutlich, dass die Entwicklung von Mehrwert für BIX-Teilnehmer in die Arbeitsschwerpunkte des kommenden Jahres aufgenommen werden müssen.

TOP 4: Aktualisierung der BIX-Indikatoren

Zunächst werden Vorschläge zur Einbeziehung elektronischer Dienstleistungen diskutiert: Bedingung ist, dass die Indikatoren nachträglich für 2000, eindeutig und möglichst unaufwendig erhebbar sind. Eine Schwierigkeit besteht darin, dass es auf breiter Ebene nur wenig Erfahrungen in der Leistungsmessung im E-Medien-Bereich gibt.

Es wird ein zweistufiges Vorgehen vereinbart: im ersten Schritt werden folgende Indikatoren in die Zieldimension „Auftragserfüllung (Quantität)“ eingeführt: „Computerarbeitsplatzstunden je 1000 EW“¹ und „Internetangebote“. Der Indikator „Internetangebote“ setzt sich aus einem Punktwert auf der Basis eines sogenannten summativen Indexes zusammen, der das Vorhandensein folgender Internetdienstleistungen abfragt:

- Bibliothekshomepage
- OPAC
- Interaktive Funktionen²
- Linksammlung
- Virtueller Auskunftsdienst
- Virtuelle Bestände³
- Pro-aktive Informationsdienste⁴.

Die Gewichtung der neuen Indikatoren sollte nicht zu hoch sein und wird durch infas im Rahmen der zweiten Auswertung festgelegt.

Zur Vorbereitung des zweiten Schritts wird in den BIX-Bibliotheken eine Abfrage gestartet, die auf einen Indikator zur Nutzung elektronischer Angebote abzielt (z. B. Visits, Pageimpressions). Bis zum 30. Juni 2001 soll ausgewertet werden, ob und wie Bibliotheken derzeit Internetangebote evaluieren können, so dass ggf. ein Halbjahreswert für die Auswertung 2001 hochgerechnet werden kann.

Weiterhin werden kritische Rückmeldungen aus den BIX-Bibliotheken zu einzelnen Indikatoren diskutiert:

¹ Alle Computerarbeitsplätze, die Kunden zur Verfügung gestellt werden, einschließlich OPAC

² Ausleihfunktionen, z.B. Anmeldeöglichkeiten, Vormerkungen, Kontoabfrage, Verlängerungen...

³ z.B. digitale Dokumente, Datenbanken, elektronische Zeitschriften, elektronische Patente, vernetzte elektronische AV-Dokumente...

⁴ z.B. Newsletter, Benachrichtigungen...

- Definition des Gesamtbestandes: die Definition wird beibehalten, trotz Problematik in Bibliotheken mit großen Magazinbeständen z.B. durch Pflichtexemplarsammlung; einen Ausgleich in dieser Dimension liefert der Indikator „Erneuerungsquote“.
- Definition der Mitarbeiter: die Definition wird trotz Abweichung zur DBS beibehalten, da sich in vielen Bibliotheken ein verzerrtes Bild durch Auslassung von Zeitarbeitskräften, Ehrenamtlichen etc. ergeben würde.
- Definition der Erneuerungsquote: die Einbeziehung von Geschenken wird beibehalten, da die Einarbeitung von Geschenken (oft auch im Rahmen von Sponsoringmaßnahmen) Auswirkungen auf Entleihungen und Bestandzusammensetzung hat.
- Indikator „Durchschnittliche Jahresöffnungszeiten je Einrichtung“: der Indikator wird beibehalten, allerdings sollen in der Publikation Unterschiede in Bibliothekssystemen kenntlich gemacht werden.
- Dimension Wirtschaftlichkeit: keine Änderungen; die Problematik aufgrund einer nur sehr selten angewandten Kosten-/Leistungsrechnung in Bibliotheken ist bewusst; wird derzeit mangels alternativer Lösungen in Kauf genommen.
- Dimension Mitarbeiterorientierung: keine Änderungen; die ausgewerteten Indikatoren sind im Vergleich mit den Ergebnissen aus Mitarbeiterbefragungen sicher nur ein unzureichender Ersatz (daher auch nur gering gewichtet); derzeit keine alternativen Lösungen vorhanden, da Mitarbeiterbefragungen nicht durchsetzbar; betont werden soll die Wichtigkeit des Faktors „Mitarbeiter“ im Gesamtzusammenhang der Darstellung von Bibliotheksleistungen; wichtig ist für alle drei Indikatoren dieser Dimension die Bildung eines Mittelwertes, was nur bei längerfristiger Beibehaltung möglich ist.

Generell wird bei allen diskutierten Indikatoren, Dimensionen, Definitionen festgestellt, dass in der nächsten Publikation Zusammenhänge und Interpretationsansätze deutlicher herausgearbeitet werden müssen.

Zum BIX-Magazin 2000 sind überwiegend positive Rückmeldung eingegangen. Die Auswertung von über 100 Fragebögen ergab in den einzelnen Kategorien eine positive Zustimmung von durchschnittlich 73 % für das Layout, 68 % für die Artikel, 57 % für die Tabellen und 49 % für die CD-ROM. Vorschläge und Kritik rangieren beispielsweise von „zu lange Artikel“ bis „zu kurze Artikel“, von „tolles Layout“ bis zu „schreckliches Layout“.

Generell kam die Gestaltung bei den Bibliotheken gut an. Der Umgang mit der CD-ROM wurde als verbesserungswürdig bewertet. Auch wenn offensichtlich einige Bibliotheken keine Verwendung für die CD-ROM haben, ist sie sowohl aus Imagegründen als auch als Publikationsform umfangreicherer Informationen unverzichtbar. Generell sollte der Stil populärer werden und weniger fachspezifisch.

Es wurden mögliche Themen für die nächste Ausgabe diskutiert, die für Bibliotheken und Kommunen derzeit aktuell und wichtig sind, z. B. „Braucht man im Internet-Zeitalter überhaupt noch eine Bibliothek?“ oder „Wie können sich Bibliotheken eine Lobby in der Kommune schaffen, die für höhere Etats sorgt?“

Ein besonderer Schwerpunkt soll in Erfahrungsberichten aus Bibliotheken liegen, z. B. zum Umgang/Erfahrungen mit BIX-Ergebnissen oder Best-Practice-Ansätzen in unterschiedlichen Bibliotheken (Ost – West, Groß – Klein).

Die Tabellen sollten übersichtlicher strukturiert werden, z.B. sollten die Bibliotheken nach Gesamt-Rangplatz durchnummeriert werden.

Beim Versand von BIX-Magazin und offizieller Pressemeldung sollte ein größerer zeitlicher Abstand zur Vorinformation an die BIX-Bibliotheken eingehalten werden, damit diese sich besser vorbereiten können.

Top 5: Terminfestlegung / Verabschiedung

Als Termin für die nächste Sitzung wird der 27. März 2001 vorgeschlagen, als mögliche Tagungsorte Hannover, Göttingen, Fulda, Frankfurt und Würzburg. Frau Klug und Frau Junkmann prüfen die Vorschläge und werden die Steuerungsgruppe so bald wie möglich über das Ergebnis informieren.

Gütersloh, 12. Dezember 2000
Kirsten Junkmann
Petra Klug