



## 1992 – 1996

Projekt »Betriebsvergleich an öffentlichen Bibliotheken« mit 18 Bibliotheken

## 1997 – 1999

Projekt »Betriebsvergleich an öffentlichen Bibliotheken – 2. Stufe: Verbreitung von Methoden zur Leistungsmessung« mit elf Fachstellen und 78 Bibliotheken

## 1999

Startschuss für den BIX im Oktober; erste Sitzung der Steuerungsgruppe BIX-ÖB im Dezember

## 2000

Erste Ergebnisveröffentlichung von 107 öffentlichen Bibliotheken; Einführung von zwei neuen Indikatoren zur Evaluation elektronischer Dienstleistungen

## 2001

Zweite Ergebnisveröffentlichung von 168 öffentlichen Bibliotheken; Überprüfung der BIX-Indikatoren in punkto Einwohnerzahl, Einzugsgebiet und Öffnungszeiten; www.bix-bibliotheksindex.de geht an den Start; Studienreise nach Helsinki; erstes Fortbildungsangebot für 70 BibliothekarInnen; erste Vorgespräche zu einem BIX für wissenschaftliche Bibliotheken

# Sechs Jahre BIX – eine Chronik

1999 wurde in elf EU-Ländern der Euro eingeführt, Weimar wird zur europäischen Kulturhauptstadt ernannt, Boris Becker und Steffi Graf treten vom Profi-Tennis zurück, Günther Grass erhält den Nobelpreis für Literatur und Millionen Menschen beobachten die letzte totale Sonnenfinsternis dieses Jahrtausends. Dies sind nur einige Ereignisse des Jahres, in dem der Startschuss für das Projekt BIX fiel. Die Anfänge und Entwicklungen des BIX möchten wir auf den folgenden Seiten kurz vorstellen.

Die ersten Grundlagen wurden bereits Anfang der 90er Jahre gelegt: Von 1992 bis 1996 wurde im Projekt »Betriebsvergleich an öffentlichen Bibliotheken« gemeinsam mit 18 Bibliotheken ein umfangreiches Instrumentarium zur Leistungsmessung entwickelt und erprobt. Nach Abschluss dieses Betriebsvergleiches wurden bereits die ersten Überlegungen für eine Weiterentwicklung angestellt. Aufbauend auf den langjährigen Erfahrungen sollte in einem Nachfolgeprojekt ein Indexsystem entwickelt werden, das es möglichst vielen öffentlichen Bibliotheken bundesweit ermöglicht, Leistungen zu vergleichen. Im Vordergrund standen dabei eine möglichst unaufwändige Erhebung von Kennzahlen sowie eine mög-

lichst transparente, überschaubare Ergebnisdarstellung.

### Ein Modell geht in die Fläche

Als Zwischenschritt wurde 1997 das Projekt »Betriebsvergleich an öffentlichen Bibliotheken – 2. Stufe: Verbreitung von Methoden zur Leistungsmessung« gestartet. Gemeinsam mit elf staatlichen Fachstellen wurden methodische Fragen diskutiert, weiterentwickelt und in lokale Vergleichsringe transferiert, an denen sich 78 Bibliotheken beteiligten. Ein besonderes Augenmerk galt dabei den Veränderungsprozessen, die durch die Betriebsvergleiche initiiert wurden.

### Die Geburtsstunde des BIX im Jahr 1999

Zur weiteren Vorbereitung wurden im Vorfeld die in beiden Projekten getesteten Indikatoren im Rahmen einer Sekundäranalyse durch infas (Institut für angewandte Sozialwissenschaft GmbH) auf den Prüfstand gestellt. Gemeinsam mit infas und Fachleuten aus der bibliothekarischen Praxis wurde ein Indikatorenaster bestehend aus 15 Indikatoren entwickelt. Ziel war es, ein möglichst umfangreiches Spektrum von Bibliotheksangeboten abzubilden und dabei vor allem der Kundenperspektive einen hohen Stellenwert einzuräumen.

Neben der Entwicklung des Index wurde ein Magazinformat entwickelt, in dem seit 2000 die jährlichen Ergebnisse veröffentlicht werden. Ergänzt werden die BIX-Ergebnisse jeweils durch redaktionelle Beiträge zu bibliotheks- und bildungspolitisch relevanten Themen, national und international innovativen Projekten und Bibliotheken.

Die Projektbibliotheken engagieren sich auf freiwilliger Basis für den BIX und seine Weiterentwicklung. Im ersten Projektjahr beteiligten sich über 100 öffentliche Bibliotheken, im Verlauf der letzten sechs Jahre waren es insgesamt mehr als 280 öffentliche Bibliotheken.

Die Projektarbeit wurde von Beginn an durch eine Steuerungsgruppe begleitet, die

sich in erster Linie aus Vertreter/innen der verschiedenen Sektionen des DBV sowie weiterer bibliothekarischer Gremien zusammensetzte. Die Steuerungsgruppe nahm wichtige Beratungs- und Entscheidungsfunktionen wahr; so wurde die Entscheidung für eine Ergebnisdarstellung in Form eines Rankings intensiv diskutiert und bewusst befürwortet.

### Indikatoren – die Basis des BIX

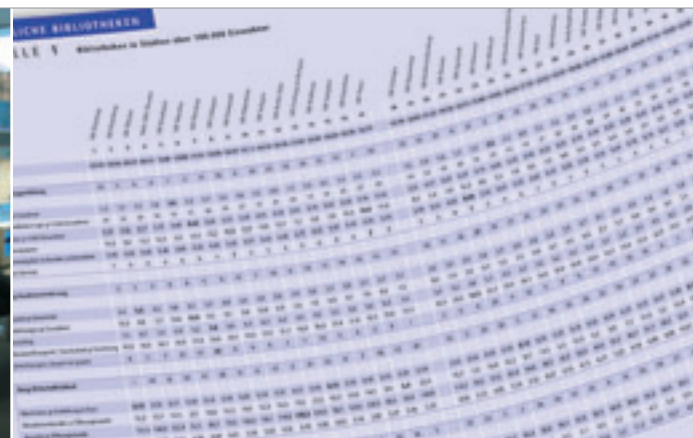
Die Ergebnisse des ersten BIX 2000 basieren auf insgesamt 15 Indikatoren, die den Zieldimensionen Auftragserfüllung, Kundenorientierung, Wirtschaftlichkeit und Mitarbeiterorientierung zugeordnet sind. Im zweiten Projektjahr wurde das Indikatorenaster auf 17 Indikatoren erweitert, um der zunehmenden Bedeutung elektronischer Dienstleistungen gerecht zu werden. Es hat sich gezeigt, dass die Messung elektronischer Angebote und deren Nutzung methodisch nicht einfach zu lösen ist – insbesondere für einen bundesweiten Vergleich. Einbezogen wurden zwei weitere Kennzahlen zur Computerausstattung und Internet-Services.

Neben der Erweiterung des Kennzahlensystems wurde auch immer wieder über die Veränderung bzw. Aktualisierung bestimmter Indikatoren diskutiert. Insbe-

### Kurzinfo

»Das erste Mal beteiligte sich die Stadtbücherei Bad Oeynhausen 2002 am BIX, erwartungsgemäß mit einem Rankingplatz am unteren Ende der Liste. Aber genau das war beabsichtigt, um die seit Jahren bekannten Defizite einmal in einen überregionalen Vergleich zu stellen. Die Veröffentlichung der Ergebnisse brachte dann endlich die erhoffte Aufmerksamkeit bei Rat und Verwaltung, sodass die Stadtbücherei tatsächlich Ende 2004 in neue attraktive Räumlichkeiten in ein Einkaufszentrum in zentraler Lage umziehen konnte. Der Stellenwert der Stadtbücherei hat sich in der Öffentlichkeit dadurch wesentlich verbessert, auch wenn sich die übrigen finanziellen Rahmenbedingungen bisher nicht wesentlich verändert haben.«

*Cornelia Lindhorst-Braun, Stadtbücherei im Lenné-Karree, Bad Oeynhausen*



# 2002

Dritte Ergebnisveröffentlichung von 200 öffentlichen Bibliotheken; erstes Arbeitsgruppentreffen im BIX für wissenschaftliche Bibliotheken

# 2003

Probelauf für einen BIX-WB im März; erste Sitzung der Steuerungsgruppe BIX-WB im April; vierte Ergebnisveröffentlichung von 205 öffentlichen Bibliotheken; weiterer Probelauf für den BIX-WB im November

# 2004

Startschuss für die erste BIX-Erhebung für wissenschaftliche Bibliotheken; fünfte Ergebnisveröffentlichung von 212 öffentlichen Bibliotheken und erstmalig 50 wissenschaftlichen Bibliotheken; erste gemeinsame Steuerungsgruppen-Sitzung ÖB und WB im Oktober

# 2005

Gespräche zur Projekt-Weiterführung gemeinsam mit dem DBV; sechste Ergebnisveröffentlichung von 207 öffentlichen Bibliotheken und 60 wissenschaftlichen Bibliotheken; Abschlussveranstaltung am 21. Juni in Berlin

## Indikatoren BIX für öffentliche Bibliotheken im Jahr 2005

### Zieldimension Auftrags Erfüllung

- Medien je Einwohner
- Publikumsfläche in qm je 1000 Einwohner
- Mitarbeiter je 1000 Einwohner
- Erneuerungsquote
- Computerangebot in Stunden je Einwohner
- Internet-Services

### Zieldimension Wirtschaftlichkeit

- Medienetat je Entleiher in Euro
- Mitarbeiterstunden je Öffnungsstunde
- Besuche je Öffnungsstunde
- Ausgaben je Besuch in Euro

### Zieldimension Kundenorientierung

- Besuche je Einwohner
- Entleihungen je Einwohner
- Umschlag
- Wochenöffnungsstunden

### Zieldimension Mitarbeiterorientierung

- Verfügbarkeitsquote Personal
- Fortbildungsquote
- Fluktuationsquote

### Zieldimensionen BIX – ÖB

- Auftrags Erfüllung:** Wie gut ist die Bibliothek ausgestattet?
- Kundenorientierung:** In welchem Verhältnis stehen Angebot und Nachfrage?
- Wirtschaftlichkeit:** Wie verhalten sich Ausgaben und Leistungen zueinander?
- Mitarbeiterorientierung:** Wie entwickelt sich das Bibliotheks-Team?

## Indikatoren BIX für wissenschaftliche Bibliotheken im Jahr 2005

### Zieldimension Ressourcen

- qm Benutzungsbereich pro Kopf (pro Kopf = je 1.000 Mitglieder der primären Nutzergruppe)
- Bibliotheksmitarbeiter pro Kopf
- Ausgaben für Literatur/Information pro Kopf
- Ausgabenanteil elektronische Bestände
- Öffnungsstunden pro Woche

### Zieldimension Effizienz

- Bibliotheksausgaben pro Nutzer
- Verhältnis von Erwerbungs- zu Personalausgaben
- Mitarbeiterproduktivität (exemplarisch: Medienbearbeitung)

### Zieldimension Nutzung

- Bibliotheksbesuche pro Kopf
- Schulungsstunden pro Kopf
- Sofortige Medienverfügbarkeit

### Zieldimension Entwicklung

- Fortbildungstage pro Mitarbeiter
- Anteil Bibliotheksmittel an den Mitteln der Hochschule
- Anteil Dritt- und Sondermitteln an den Bibliotheksmitteln
- Anteil Personal für elektronische Angebote

### Zieldimensionen BIX – WB

- Ressourcen:** Welche Infrastruktur kann die Bibliothek für die Nutzung bieten?
- Nutzung:** Wie werden die angebotenen Dienstleistungen genutzt?
- Effizienz:** Werden die Dienstleistungen kosteneffizient erbracht?
- Entwicklung:** Sind ausreichende Potenziale für die notwendigen Entwicklungen vorhanden?

sondere die Möglichkeit, das Einzugsgebiet einer Bibliothek durch eine andere aussagekräftige Größe an Stelle der Einwohnerzahl in die Indikatoren einfließen zu lassen, stand dabei im Mittelpunkt zahlreicher Gespräche – leider ohne zufrieden stellendes Ergebnis.

### BIX-Plus – oder mehr als nur Kennzahlen

Nach dem ersten Projektjahr gab es neben der Ausweitung des Indikatoren-Sets weitere Neuerungen. Seit 2002 steht für die Ergebnisveröffentlichung auch eine Projekt-Homepage mit Datenbank unter [www.bibliotheksindex.de](http://www.bibliotheksindex.de) zur Verfügung, die eine weitergehende Auswertung der Kennzahlen ermöglicht.

Um die beteiligten Projektbibliotheken im Umgang mit den BIX-Ergebnissen zu unterstützen, wurden im Sommer 2001 erstmalig vier Workshops angeboten. Etwa 70 Kolleginnen und Kollegen nutzten diese Gelegenheit, sich über generelle Projekterfahrungen und im Speziellen über die Kommunikationsstrategie mit den Verantwortlichen aus Politik und Verwaltung sowie mit der Presse auszutauschen. Ab 2002 wurden darüber hinaus weitere themenbezogene Workshops angeboten, die beispielsweise die Weiterentwicklung von

Indikatoren im Fokus hatten. Als besonderes Highlight wurde im Oktober 2001 eine Studienreise nach Finnland ausgeschrieben. Alle Projektbibliotheken konnten sich mit guten Service-Ideen bewerben; unter den zahlreichen Einsendungen entschied das Los. Sechs Kolleginnen besuchten die Helsinki City Library und konnten sich einen Eindruck über die innovativen Ideen zur Kundenorientierung in Helsinki verschaffen und mit den finnischen Kolleginnen austauschen.

### Der BIX wird erweitert

Nach drei Jahren BIX für öffentliche Bibliotheken wurde 2002 entschieden, das Projekt auf wissenschaftliche Bibliotheken auszuweiten. Erste Gespräche zur Konzeption eines BIX-WB wurden mit Fachleuten aus Universitäts- und Fachhochschulbibliotheken bereits 2001 geführt. Eine Arbeitsgruppe prüfte bereits vorhandene Indikatorensysteme aus nationalen und internationalen Projekten und verständigte sich auf ein Kennzahlen-Set. In zwei Probelaufen wurden die ausgewählten 16 Indikatoren auf ihre Praktikabilität und Aussagekraft überprüft, bevor 2004 der erste BIX-WB berechnet und veröffentlicht wurde.

### Kleine und große Erfolge

Die Erfolge des BIX sind aus verschiedenen Perspektiven zu betrachten. Jede einzelne Bibliothek hat Erwartungen an den BIX gestellt, hat ihn genutzt, um individuelle Ziele zu verfolgen und zu erreichen – mit mehr oder weniger Erfolg. Die Rückmeldungen aus den Projektbibliotheken fallen dementsprechend unterschiedlich aus: von Bibliotheksumzügen in attraktivere Räumlichkeiten und der Erhöhung des Medienetats bis zu Einschränkungen der Öffnungszeiten und Zweigstellenschließungen.

Mit Blick auf die bundesweite Entwicklung von Bibliotheken ist ein deutlich stärkeres Engagement bei der Nutzung eines Instrumentes wie dem BIX zur Qualitätsentwicklung erkennbar: sei es auf einer vergleichenden Ebene wie der Standortbestimmung oder Stärken-Schwächen-Analyse, sei es als Marketing-Instrument. Bibliotheken wagen sich aus der Deckung und versuchen sich in ihren bildungspolitischen Kontexten zu positionieren. Der Bibliotheksindex hat keinen Zahlenfriedhof produziert, sondern eine kennzahlenbasierte Grundlage für eine kritische Bewertung der eigenen Arbeit, für die Priorisierung und Weiterentwicklung von Services und Strategie-Entwicklung. Und dies im Übrigen auch für Bibliotheken, die sich nicht am Projekt beteiligen. (dib)

Entwicklung der Teilnehmerzahlen im Projektverlauf		
Jahr	ÖBs	WBs
2000	107	–
2001	168	–
2002	199	–
2003	205	–
2004	212	50
2005	206	61