

Hochschule für Angewandte Wissenschaften Hamburg

Fakultät Design, Medien und Information

Department Information

Informationspraxis

Seminar: Was sind uns unsere Bibliotheken wert? Wirkungsforschung von Bibliotheken

SoSe 2006, 6. Semester

Dozentin: Prof. Dr. Ute Krauß-Leichert

## **Othmar Fett:**

*Impact – Outcome – Benefit*

*Ein Literaturbericht zur Wirkungsmessung für  
Hochschulbibliotheken*

## **Sandra Blanck:**

*Wert- und Wirkungsmessung in Bibliotheken*

vorgelegt von

Magdalena Kaljaj (Matrikelnr. 1738048)

Julia Maass (Matrikelnr. 1737045)

Antje Sülau (Matrikelnr. 1739888)

20. April 2006

## Inhaltsverzeichnis

|       |   |    |
|-------|---|----|
| 1     | <b>Einleitung</b> .....   | 3  |
| 2     | <b>Literaturbericht von Othmar Fett</b> .....   | 4  |
| 2.1   | Notwendigkeit zum Wirkungsnachweis für Hochschulbibliotheken.....                             | 4  |
| 2.2   | Leistungsindikatoren zur Wirkungsmessung .....  | 5  |
| 2.3   | Wirkungsbegriffe und unterschiedliche Wirkungsperspektiven.....                               | 6  |
| 2.4   | Methoden und Beispiele/ Exemplarische Untersuchungen .....                                    | 7  |
| 2.4.1 | Wirkung auf den Studienerfolg .....   | 8  |
| 2.4.2 | Wirkung auf die Informationskompetenz und das<br>Informationsverhalten von Studierenden ..... | 10 |
| 2.4.3 | Wirkungsmessung für Benutzerschulungen an Datenbanken .....                                   | 11 |
| 2.4.4 | Institutionelle Wirkung: Studienabbrecherquote .....  | 12 |
| 2.4.5 | Betriebswirtschaftliche Wirkung: Return on Investment.....                                    | 12 |
| 2.4.6 | Wirkung in komplexen Benutzerzentrierten Wirkungsfeldern .....                                | 13 |
| 2.5   | Resultate und Tendenzen .....   | 13 |
| 2.6   | Strategischer und operativer Einsatz von Wirkungsmessung.....                                 | 13 |
| 2.7   | Übertragbarkeit auf Hochschulbibliotheken in Deutschland .....                                | 15 |
| 2.8   | Zusammenfassung und Ausblick.....   | 16 |
| 3     | <b>Diplomarbeit von Sandra Blanck</b> .....   | 19 |
| 3.1   | Bibliotheken unter Legitimationsdruck .....   | 19 |
| 3.2   | Schwierigkeit: Nutzung erhobener Daten .....  | 20 |
| 3.3   | Fokus ökonomische Wertschöpfung.....  | 22 |
| 3.4   | Über die Umsetzung in die Praxis .....  | 25 |
| 3.5   | Empirische Studie zur ökonomischen Wertschöpfung öffentlicher<br>Bibliotheken .....           | 25 |
| 4     | <b>Schlussbetrachtung</b> .....   | 28 |
| 5     | <b>Literaturangaben</b> .....   | 30 |

# 1 Einleitung

Outcome von Bibliotheken ist ein Forschungsgebiet, das in den letzten 15 Jahren in der internationalen Fachwelt eine immer größere Rolle spielt. Am Anfang steht die Frage: Was sind uns unsere Bibliotheken wert? Diese Frage wird auf abstrakter Ebene diskutiert, jedoch beruhen diesbezügliche Äußerungen meist auf Mutmaßungen. Die Erhebung konkreter und überzeugender Fakten stellt eine große Herausforderung dar. Unter anderem in den USA sind bereits mehrere fundierte Outcome-Studien durchgeführt worden. In Deutschland steckt dieses Forschungsgebiet noch in den Kinderschuhen.

Die vorliegende Hausarbeit stellt die Arbeit zweier deutscher Informationsspezialisten vor. Zunächst wird ein Einblick in die Arbeit *Impact – Outcome – Benefit. Ein Literaturbericht zur Wirkungsmessung für Hochschulbibliotheken* von Othmar Fett gegeben. Dieses Thema war Untersuchungsgegenstand einer Master-Arbeit, die im Jahre 2004 am Institut für Informationswissenschaften der Humboldt-Universität zu Berlin entstand. Der Literaturbericht von Othmar Fett konzentriert sich überwiegend auf Hochschulbibliotheken und ihre Rolle in der Unterstützung des universitären Lehrbetriebes. Durch wachsenden Legitimationsdruck auf Hochschulbibliotheken ist es notwendig geworden, ihre Wirkung bzw. ihren Nutzen für die Hochschulen und die Nutzer<sup>1</sup>, also die Studierenden, nachzuweisen. Der Autor wertet für seinen Bericht vorrangig angloamerikanische Literatur zur Wirkungsforschung aus und stellt zum einen die in diesem Bereich verwendeten Begrifflichkeiten sowie zum anderen Methoden zur Wirkungsmessung und einige exemplarische Untersuchungen vor.

Im zweiten Teil der Hausarbeit werden die wichtigsten Ergebnisse der Diplomarbeit *Wert und Wirkungsmessung in Bibliotheken* von Sandra Blanck zusammengefasst, indem die Situation der Bibliotheken unter Legitimationsdruck geschildert und die Schwierigkeiten der Nutzung erhobener Daten dargestellt werden. Anschließend wird der Schwerpunkt der Arbeit, der Fokus auf die ökonomische Wertschöpfung in Öffentlichen Bibliotheken, und die Umsetzungsmöglichkeiten in die Praxis erläutert sowie eine von der Autorin durchgeführte empirische Studie zur ökonomischen Wertschöpfung der öffentlichen Bibliotheken in Berlin-Mitte vorgestellt. Die Arbeit von Sandra Blanck entstand an der Fachhochschule Potsdam und wurde in diesem Jahr mit dem BIB-Innovationspreis ausgezeichnet.

Der letzte Teil der Arbeit beinhaltet eine zusammenfassende Schlussbetrachtung, die sich in erster Linie der Fragestellung widmet, ob die in den Arbeiten von Othmar Fett und Sandra Blanck vorgestellten Studien auf deutsche Outcome-Messung übertragbar ist.

---

<sup>1</sup> Für eine bessere Lesbarkeit wird in der vorliegenden Arbeit stets die männliche Form gewählt, obwohl beide Geschlechter gemeint sind.

## **2 Literaturbericht von Othmar Fett**

### **2.1 Notwendigkeit zum Wirkungsnachweis für Hochschulbibliotheken**

Der Autor erläutert im ersten Teil seiner Arbeit die veränderten Anforderungen an Hochschulbibliotheken (vgl. FETT 2004, S. 7 ff.): Durch die zunehmende Virtualisierung von Informationen und die immer stärkere Akzeptanz und Nutzung digitaler Informationsquellen geraten Bibliotheken unter Legitimationsdruck. Angesichts frei verfügbarer Informationen im Internet wird der tatsächliche Nutzen einer Bibliothek im Verhältnis zum Aufwand und den Kosten, die ihr Betrieb verursacht, zunehmend in Frage gestellt. Da der Auftrag von Bibliotheken immer durch bibliotheksexterne Werte und Ziele definiert wird (z.B. Unterstützung des Lehrbetriebes einer Hochschule oder allgemeiner Kulturauftrag), ist es erforderlich, dass nachgewiesen werden kann, inwiefern Bibliotheken – auch im Vergleich mit privaten Anbietern von Informationen – diese Werte und Ziele erreichen.

Im Zuge der Hochschulstrukturreform in Deutschland und dem damit steigenden Wettbewerb um Mittel wird zusätzlich der Druck auf Hochschulbibliotheken erhöht, nachzuweisen, welche Leistungen sie für die erhaltenen Mittel erbringen (vgl. FETT 2004, S. 9). Von den Hochschulbibliotheken wird ein Beitrag zur Behebung der strukturellen Schwächen deutscher Hochschulen erwartet, denen vorgeworfen wird, trotz hoher Mittelzuwendungen und Investitionen schwache Leistungen zu erbringen und Studierende mangelhaft zu betreuen, was sich in hohen Abbrecherquoten niederschlägt. Vor allem in diesem Bereich sollen die Hochschulbibliotheken durch die Vermittlung von Informationskompetenz dazu beitragen, dass die Studienerfolgsquote erhöht und die Studienergebnisse verbessert werden (vgl. FETT 2004, S. 10f.). Diese Wirkungen nachzuweisen scheint mit den bisher verwendeten Leistungsindikatoren, die sich vor allem auf Nutzerdaten stützen, sehr schwierig. Es reicht hierfür nicht mehr aus, Daten zur Benutzerzufriedenheit, zur Größe und zum Umsatz einer Sammlung zu erheben, sondern es müssen leistungsbezogene Indikatoren entwickelt werden (vgl. FETT 2004, S. 11).

## 2.2 Leistungsindikatoren zur Wirkungsmessung

Die Leistungen von Bibliotheken werden bereits seit langem mit Hilfe von Indikatoren gemessen. In Deutschland hat sich z.B. der Bibliotheksindex BIX für öffentliche und wissenschaftliche Bibliotheken etabliert. Weiterhin gibt es DIN-Normen, auf die beim Qualitätsmanagement für Bibliotheken zurückgegriffen werden kann sowie einen von der IFLA erarbeiteten Katalog von Indikatoren zur Beurteilung der Leistungen und Qualität von Bibliotheken. Bisher war ein wichtiger Indikator für die Beurteilung einer Bibliothek die Zufriedenheit der Benutzer. Da Zufriedenheit aber ein sehr subjektiver Eindruck ist, ist diese Größe für sich genommen zu undifferenziert, um objektive Ergebnisse über die Leistung einer Bibliothek zu erhalten (vgl. FETT 2004, S. 12 f.). Hierfür wäre es notwendig, in Erfahrung zu bringen, was genau Zufriedenheit bzw. Unzufriedenheit bei den Benutzern verursacht und welche Wirkung das Dienstleistungsangebot einer Bibliothek auf den Benutzer hat. Zur Messung der Wirkung können dabei einige Indikatoren aus bereits erarbeiteten Indikatorensystemen verwendet werden, wie z.B. der Anteil der potentiellen Benutzer einer Bibliothek bezogen auf die tatsächliche Benutzerzahl. Um eine erfolgreiche Wirkungsmessung durchführen zu können, müsste dieser Indikator noch insofern ergänzt werden, dass angezeigt wird, ob und welchen Nutzen der Besuch einer Bibliothek dem Nutzer gebracht hat. D.h. bisher verwendete Indikatoren müssen so ergänzt werden, dass mit ihrer Hilfe Daten erhoben werden können, die Aufschluss über den Nutzen bzw. die Wirkung eines Bibliotheksbesuchs geben (vgl. FETT 2004, S. 13 f.).

Entscheidend für die Wirkungsmessung von Bibliotheken ist es, Aussagen über die Nutzerwirksamkeit, also die Inanspruchnahme der Leistungen einer Bibliothek und das daraus für den Nutzer resultierende Ergebnis, treffen zu können. Denn nur dann kann man auch vergleichen, wie die für eine Bibliothek aufgewendeten Mittel im Verhältnis zur Wirksamkeit stehen und inwiefern die von einer Bibliothek erbrachten Dienstleistungen dazu beitragen (vgl. FETT 2004, S. 14 f.). Außerdem muss berücksichtigt werden, dass es neben den Nutzern einer Bibliothek verschiedene andere Interessengruppen gibt, die bezogen auf die Wirkung jeweils unterschiedliche Schwerpunkte im Auge haben (vgl. FETT 2004, S. 16 f.). Hierbei unterscheidet man vor allem zwischen zwei Perspektiven: der sog. nutzerzentrierten Wirkungsperspektive und der systemzentrierten Wirkungsperspektive, die sich hauptsächlich auf die relative Bewertung einer Bibliothek und die ökonomische Wirkung konzentriert. Für die Träger von Bibliotheken, bei Hochschulbibliotheken sind dies die Universitäten, ist es z.B. wichtig, Aussagen über die Wirkung der Bibliothek im Verhältnis zu privaten Marktanbietern oder im Verhältnis zu anderen Einrichtungen der Universität zu erhalten, um vergleichen zu können wie effektiv die Bibliothek arbeitet und wie die eingesetzten Mittel damit im Zusammenhang stehen. Jedoch ist bei Wirkungsvergleichen zwischen Bibliotheken zu beachten, dass Bibliotheken über unterschiedliche Sammlungen verfügen und unterschiedliche Benutzerkreise haben, so dass die Wirksamkeit zunächst einmal nur für jede einzelne Bibliothek betrachtet werden kann und Vergleichsdaten oft nicht sehr aussagekräftig sind (vgl. FETT 2004, S. 17). Insgesamt zeichnet sich in der Literatur zur Wirkungsmessung laut Othmar Fett eine Konzentrierung der Wirkungsmessung auf die Benutzer ab, da die Betrachtung der Wirkung aus unterschiedlichen Perspektiven (Nutzer, finanzielle Träger, Forschung usw.) nicht gleichzeitig zu leisten ist und zu komplex für eine Untersuchung ist. Für die benutzerzentrierte Perspektive der Wirkungsmessung gibt es bereits Modelle, die zeigen, dass in einem

benutzerzentrierten Wirkungssystem zum einen die Effizienz, mit der eine bestimmte Wirkung erreicht wird, berücksichtigt werden muss. Zum anderen spielt die Unmittelbarkeit der Wirkung eine Rolle, d.h. es wird zwischen Wirkungen unterschieden, die unmittelbar und direkt auf die Bibliothek zurückzuführen sind und Wirkungen, zu denen die Bibliothek nur den Hinweis geben kann und die noch der Vermittlung bedürfen (vgl. FETT 2004, S. 18 f.).

### **2.3 Wirkungsbegriffe und unterschiedliche Wirkungsperspektiven**

Der Terminus „Wirkung“, der in der deutschsprachigen Literatur zur Wirkungsforschung verwendet wird, hat unterschiedliche Nebenbedeutungen. Im Englischen werden hierfür unterschiedliche Termini wie „impact“, „outcome“, „value“, „result“ oder „benefit“ verwendet. Daher definiert und erläutert Othmar Fett die verschiedenen Wirkungsbegriffe (vgl. FETT 2004, S. 19 f.).

Wirkung in der Bedeutung von „value“, „worth“ oder Wert ist ein relativer Begriff. Zum einen wird der „value“ oder „Wert“ eines Gegenstands oder einer Dienstleistung sehr subjektiv beurteilt. Zum anderen hängt die Beurteilung auch von der Systemperspektive des Beurteilenden ab, d.h. ein Nutzer wird den Wert einer bestimmten Dienstleistung einer Bibliothek vielleicht ganz anders beurteilen als der finanzielle Träger. Zwischen „value“ und „worth“ wird insofern unterschieden, als „value“ dem Wert entspricht, den jemand bereit ist zu zahlen, und „worth“ dem gebrauchswerten Nutzen entspricht (vgl. FETT 2004, S. 20).

Wirkung als ökonomischer Wert beschreibt den finanziellen Wert, den die Nutzung einer Leistung für den Benutzer oder eine Institution hat oder den Preis, den die gleiche Nutzung auf dem freien Markt erzielen würde. Grundlage dieses finanziellen Werts können Nutzerbefragungen bilden, bei denen ermittelt wird, wie viel ein Nutzer für eine Dienstleistung zahlen würde, die er schon nutzt („willingness-to-accept“) bzw. welchen Preis er für ein Angebot zahlen würde, das bisher noch nicht besteht („willingness-to-pay“) (vgl. FETT 2004, S. 21).

Wirkung als „value added“ oder Mehrwert ist schwierig zu messen, da Bibliotheken zwar Dienstleistungen anbieten und Informationsprodukten potentiellen Mehrwert hinzufügen, dieser Mehrwert aber erst zu einem tatsächlichen Mehrwert wird, wenn er von einem Nutzer abgefragt und akzeptiert wird (vgl. FETT 2004, S. 21).

Wirkung als Nutzen wird im Englischen als „impact“, „outcome“ oder „benefit“ beschrieben. Die Übergänge zwischen diesen Termini sind fließend, dennoch kann man Bedeutungsunterschiede ausmachen: Als „impact“ wird jede Art von Einfluss z.B. eines Bibliotheksbesuchs oder der Inanspruchnahme einer Dienstleistung auf einen Nutzer oder ein Ereignis bezeichnet, wohingegen „outcome“ auch schon den konkreten realisierten Nutzen („benefit“) oder Schaden beinhaltet, der aus diesem Einfluss entstanden ist. Bei „impact“ handelt es sich also zunächst um einen wertneutraleren Begriff als bei „outcome“. Vor allem die Messung des „outcome“, also die Art und das Maß des Nutzens, ist bei der Wirkungsforschung von Interesse (vgl. FETT 2004, S. 21 ff.).

Nach der Erläuterung der Wirkungsbegriffe verdeutlicht der Autor die unterschiedlichen inhaltlichen Bedeutungen, die, je nachdem, ob man eine die Wirkung aus der Nutzer- oder aus der Systemperspektive betrachtet, eine

unterschiedliche Herangehensweise in der Wirkungsmessung erfordern. Für die Wirkungsmessung ist es wichtig, vorher jeweils festzulegen, welche Wirkungen aus welcher Perspektive von der Bibliothek erwartet werden und welche Ziele z.B. die Trägereinrichtung mit der Bibliothek verfolgt. Von der nutzerzentrierten Wirkungsperspektive aus ist es vor allem interessant, die Wirkung von Hochschulbibliotheken auf den Studienerfolg zu untersuchen. Es erscheint zwar sehr schwierig, den Einfluss einer Hochschulbibliothek auf den Erfolg einer wissenschaftlichen Arbeit, Prüfungsnoten oder z.B. auch auf die Quoten der Studienabbrecher nachzuweisen, jedoch gibt es erste Ansätze hierzu, die noch fortentwickelt werden. In engem Zusammenhang mit der Wirkung auf den Studienerfolg steht auch die Wirkung auf die Forschungsleistung einer Universität. Dazu gehört die Informationsversorgung der Forschenden sowie eine unterstützende Funktion bei der Verbesserung des Fachwissens. Durch die Zunahme an elektronisch verfügbarer wissenschaftlicher Information ist die Förderung und Verbesserung der Informationskompetenz von Studierenden ein zentraler Bestandteil bibliothekarischer Arbeit. Die Messung der Wirkung auf die Informationskompetenz wird daher als sehr wichtig angesehen (vgl. FETT 2004, S. 23 f.).

Eher indirekt scheint die institutionelle Wirkung, also die Wirkung einer Hochschulbibliothek auf die Universität zu sein. Zwar werden Faktoren wie die Studienabbrecherquote, die Attraktivität einer Hochschule oder ihre Position in einem Hochschulranking auch mit der Qualität der Hochschulbibliothek zusammenhängen, ein direkter Einfluss der bibliothekarischen Arbeit wird sich jedoch nur schwer nachweisen lassen (vgl. FETT 2004, S. 24). Bei der Messung der betriebswirtschaftlichen Wirkung wird insbesondere der Marktwert von Bibliotheksdiensten untersucht und mit privaten Anbietern verglichen. Hierzu werden die für die Bibliothek aufgewendeten Mittel mit dem durch sie erzielten Nutzen gegenübergestellt (vgl. FETT 2004, S. 25).

## **2.4 Methoden und Beispiele / Exemplarische Untersuchungen**

Im zweiten Teil seiner Arbeit stellt Othmar Fett Methoden und Studien zur Wirkungsforschung und deren Auswertung vor. Die Wirkungsforschung geht über die bislang betriebene Nutzerforschung hinaus. Sie bedient sich neben der Nutzerbefragung ergänzender Methoden zur Datenerhebung wie Verhaltensbeobachtung, Gruppeninterviews, Kenntnistest usw.

In der Wirkungsforschung können wie in der empirischen Sozialforschung zwei methodische Herangehensweisen unterschieden werden: Die quantitative Herangehensweise, mit der versucht wird, auf Basis von Zahlen Messgrößen zu entwickeln. Die mit Hilfe der quantitativen Methoden erhobenen so genannten harten Daten werden vorzugsweise für Rechenschaftsberichte benutzt. Allerdings reichen die quantitativen Methoden nicht aus, wenn man die Wirkung von Bibliotheken messen möchte. Daher wird als zweites ein qualitativer Ansatz verfolgt. Qualitative Datenerhebungen ermöglichen es dem Forscher, Informationen mit in die Forschung einzubeziehen, die nicht durch Zahlen erfassbar sind, wie subjektive Wahrnehmungen, Einschätzungen oder Verhaltensweisen. Bei der Realisierung einer Studie sollte man sich an der Schrittfolge der empirischen Forschung orientieren. Im ersten Schritt sollte eine Hypothese aufgestellt werden. Eine Bibliothek oder Bibliotheksdienst sollte als unabhängige Variable verstanden werden, der eine Wirkung als abhängige Variable zugeordnet wird. Als nächstes

müssen Indikatoren ermittelt werden, mit deren Hilfe die vermutete Ausprägung der Wirkung überprüft werden kann. Es ist hilfreich, Indikatoren zu wählen, die auch in anderen Evaluationsprogrammen benutzt werden. So können bereits vorhandene Datenbestände genutzt werden, und die Aussagequalität der Leistungsdaten wird untermauert. Zum Schluss müssen Messgrößen für die Indikatoren festgelegt werden.

Im Folgenden werden einige Beispiele der Wirkungsmessung in Hochschulbibliotheken beschrieben. Diese Beispiele befassen sich mit der Frage nach der Veränderung des Nutzers durch die Nutzung der Bibliothek. Es wird vor allem die Wirkung der Bibliotheksnutzung auf Studenten untersucht.

#### 2.4.1 Wirkung auf den Studienerfolg

Als erstes Beispiel werden die Untersuchungen von Karin de Jager 1997 u. 2001 genannt. Karin de Jager ging bei ihrer Studie an der Universität Kapstadt von der Hypothese aus, dass Studierende mit sehr guten Benotungen die Materialien der Bibliothek stärker nutzen als Studierende mit schlechten Benotungen (vgl. FETT 2004, S. 29). Um diese Hypothese zu überprüfen, benutzte Frau de Jager als Indikator für die Bibliotheksnutzung die Anzahl der Entleihungen der Studenten des ersten und dritten Jahrgangs. Für ihre Untersuchung konzentrierte sie sich auf einzelne Fächer. Als Indikator für die abhängige Variable wurde die Studienleistung am Ende des Jahres in den ausgewählten Fächern benutzt.

Die Aussagekraft der Indikatoren wurde durch zwei zusätzliche Annahmen eingegrenzt. Frau de Jager vermutete, dass der Pflichtlektürebestand (Kurzleihbestand) von allen Studierenden etwa gleichermaßen genutzt würde. Der besondere Einfluss auf die Studienleistung würde durch die zusätzliche Nutzung oder Nicht-Nutzung des offenen Nicht-Pflichtlektüre-Bestandes zustande kommen. Die zweite Vermutung Frau de Jagers war, dass die Korrelation von Studienleistung und Intensität der Bibliotheksnutzung stärker im dritten als im ersten Jahr nachzuweisen sein würde, da im ersten Studienjahr vorwiegend mit Pflichtlektüre und Kursreadern gearbeitet würde.

Zur Datenerhebung wurden die Noten der Studierenden auf den im Fachbereich vorliegenden Benotungslisten mit den Ausleihzahlen aus dem offenen Bestand (Nicht-Pflichtlektüre) verglichen. Zur Identifikation der Datensätze wurde die Matrikelnummer verwendet, um die Anonymität der Studierenden zu wahren. Diese Untersuchung wurde zweimal durchgeführt, zum ersten Mal 1997 und zum zweiten Mal 2001. 1997 wurde eine Stichprobe von 808 Studierenden untersucht und 2001 eine Stichprobe von 891 Studierenden.

Die Hypothese der Untersuchung konnte im Kern bestätigt werden. Allerdings waren die Ergebnisse nicht in allen Fächern gleichermaßen signifikant. Wie vermutet ließ sich eine Beziehung von guten Noten und der Ausleihe von Pflichtlektüre nicht nachweisen. Die zweite Annahme, nämlich dass die Korrelation zwischen guten Noten und der Bibliotheksnutzung bei fortgeschrittenen Studenten stärker sei als bei jüngeren Semestern, konnte nicht bestätigt werden. In der Untersuchung 2001 konnte nachgewiesen werden, dass der Notendurchschnitt der Studenten mit hohen Ausleihzahlen deutlich über dem Durchschnitt lag.

Mit dieser Studie konnte eine Korrelation, keine Kausalbeziehung zwischen Bibliothekswirkung und Studienleistung nachgewiesen werden, da neben der Wirkung der Bibliothek auf die Studienleistung auch Wirkungsfaktoren wie das individuelle Arbeitsverhalten der Studierenden oder der institutionelle Arbeitsethos der jeweiligen Hochschule ausschlaggebend sind. Zudem wird von Kritikern die Frage aufgeworfen, ob die Stichprobengröße der Untersuchung ausreichend war, um signifikante Ergebnisse zu erlangen.

Als zweites Beispiel wird die Untersuchung von George D. Kuh und Robert M. Gonyea aus dem Jahr 2003 genannt. Die Studie von Kuh und Gonyea befasst sich mit der Fragestellung, ob sich die Bibliotheksnutzung seit 1984 verändert hat. Außerdem werden Wirkungsfragen untersucht. Neben der Frage zur Veränderung der Bibliotheksnutzung wurden drei Wirkungsfragen bearbeitet, nämlich ob sich die Informationskompetenz der Studierenden durch die Nutzung der Bibliothek verbessert, ob die Bibliothek einen Beitrag zu erwünschten Wirkungen der Hochschule beiträgt und ob sich die Nutzung der Bibliotheksangebote auf das akademisch relevante studentische Kommunikationsverhalten auswirkt (Kommunikation mit Lehrenden, Themen, Nutzung der Fachterminologie) (vgl. FETT 2004, S. 31).

Als unabhängige Variable wurde bei dieser Studie die Bibliotheksnutzung benutzt. Die abhängige Variable war das Lernverhalten und die Informationskompetenz der Studierenden. Als Indikatoren wurden die Angaben der Studierenden über die Intensität ihrer Bibliotheksnutzung, die Angaben der Studierenden zu ihrer subjektiv wahrgenommenen Steigerung der eigenen Informationskompetenz, zusätzlicher Studienerfolge und der Ausprägung ihrer akademischen Kommunikation benutzt. Die Messgrößen der Studie waren die Skalenwerte der Angaben der Studierenden. Zur Datenerhebung wurden die Befragungsdaten des College Student Experiences Questionnaire (CSEQ) Research Programms an der Indiana University Bloomington USA von mehr als 300.000 Studierenden genutzt.

Die Studie ergab, dass sich die Bibliotheksnutzung seit 1984 verändert hat. Vor allem elektronische Ressourcen wurden 2003 häufiger genutzt als früher, außerdem wurde häufiger nach Unterstützung durch Bibliothekare gefragt, allerdings war die Nutzung der Bibliothek als Arbeitsplatz rückläufig. Mit dieser Studie konnte keine Wirkung der individuellen Bibliotheksnutzung auf die erfragten abhängigen Variablen nachgewiesen werden. Selbst die Wirkung der Bibliothek bei der Vermittlung von Informationskompetenz konnte nicht direkt bestätigt werden.

In der Diskussion der Ergebnisse wurde allerdings eine Triangulierung des Wirkungszusammenhangs zwischen Hochschule, Studierenden und Bibliothek festgestellt (vgl. Fett 2004, S. 33). Die Informationskompetenz der Studierenden war höher, deren Hochschule mehr Wert auf die Entwicklung von Informationskompetenz legte, so dass diese Studie zumindest auf eine Korrelation zwischen Bibliotheksnutzung und Studienerfolg hindeutet. Einschränkend muss gesagt werden, dass alle benutzten Daten individuelle Einschätzungen der Befragten waren. Daten über die Studienleistung wurden nicht in die Studie einbezogen.

## 2.4.2 Wirkung auf die Informationskompetenz und das Informationsverhalten von Studierenden

Zur Ermittlung der Informationskompetenz der Nutzer wird traditionell die Evaluation einer Benutzerschulung in Form einer Teilnehmerbefragung benutzt. In der Wirkungsmessung werden darüber hinaus zusätzliche Messverfahren eingesetzt.

Ein weiteres Beispiel ist die Untersuchung von Shawn V. Lombardo und Cynthia E. Miree aus dem Jahr 2003. Lombardo und Miree gründeten ihre Studie auf Resultaten früherer Studien. In diesen Studien wurde nachgewiesen, dass viele Studierende zur Deckung ihres Fachinformationsbedarfs zur Nutzung des Internets tendieren. Dabei legen die Studierenden offenkundig mehr Wert auf die Bequemlichkeit des Zugangs als auf die Qualität der Informationen.

Die Studie von Lombardo und Miree untersuchte die Fragestellung, ob entsprechende Schulungen die Wahrnehmung der Studierenden in Bezug auf das Internet, Online-Fachdatenbanken und Printmaterialien verändern und ob solche Kurse den studentischen Gebrauch dieser Informationsquellen bei der Anfertigung einer Forschungsarbeit beeinflussen (vgl. FETT 2004, S. 35). Da es sich bei den Teilnehmern der Studie um Studierende der Betriebswirtschaft handelte, die eine besondere Sensibilität für die Kosten- und Zeiteffizienz der Recherche haben, sollte die Fragestellung laut Fett durch die Fragestellung ergänzt werden: „Können Bibliotheksschulungen Ressourcenpräferenzen von Studierenden auch dann beeinflussen, wenn die Präferenz stark von nutzenökonomischen Gesichtspunkten geleitet ist?“ (FETT 2004, S. 35).

Die Stichprobe umfasste 92 Studierende einer Lehrveranstaltung zum strategischen Unternehmensmanagement. In dieser Veranstaltung sollten die Studierenden eine Hausarbeit anfertigen. Am Anfang des Semesters wurde eine Fragebogenbefragung durchgeführt. Die Studierenden wurden aufgefordert, über ihre Kenntnis von, ihre Einstellung zu und ihren Nutzen von Printmedien und Datenbanken der Bibliothek sowie Internetquellen Angaben zu machen. Während des Semesters wurden die Studierenden umfassend in der Nutzung der Bibliothek, aller Quellen, Standorte und der korrekten Zitierweise unterrichtet. Am Ende des Semesters gaben die Studierenden ihre Hausarbeit ab und wurden ein zweites Mal zu ihren Recherchepräferenzen befragt.

Die Überprüfung der Präferenzen der Studierenden am Anfang des Semesters ergab, dass diese tatsächlich die Nutzung des Internets favorisierten. Allerdings waren die Studierenden mit den Printbeständen der Bibliothek vertrauter als mit den elektronischen Datenbanken. Die Einschätzung der Studierenden war, dass die Informationsqualität aus allen drei Ressourcen gleichermaßen gut sei. Die meisten Studierenden waren der Ansicht, dass sie am ehesten über das Internet an die von ihnen benötigten Informationen gelangen würden.

Am Ende des Semester hatte sich sowohl das Wissen der Studierenden über die vorhandenen Ressourcen als auch die Einstellung der Studierenden zu Printmedien und Datenbanken deutlich verändert. Besonders die Printmedien der Bibliothek wurden wohlwollender beurteilt. Die Internetquellen wurden dagegen kritischer betrachtet. Als besonders nützlich erwies sich die enge Zusammenarbeit von Professor und Bibliothek. Das Angebot konnte genau den Bedürfnissen der

Studierenden angepasst werden. Auch in dieser Studie konnte eine Triangulierung von Lehre, Bibliothek und Studierenden festgestellt werden. Die in dieser Studie festgestellte Triangulierung bestand jedoch nicht nur in einer Beeinflussung der Bibliothekswirkung durch Einflussnahme der Lehrenden auf Nutzungsgewohnheiten der Studierenden, sondern vor allem in einer Mitwirkung der Lehrenden bei der konkreten Gestaltung des Bibliotheksangebots (vgl. FETT 2004, S. 36).

Als nächstes Beispiel folgt die SteFi-Studie aus dem Jahr 2001 (hier: Fokus Studierende). Die sogenannte SteFi-Studie wurde 2001 vom Bundesministerium für Bildung und Forschung bei der Sozialforschungsstelle Dortmund in Auftrag gegeben. Die Fragestellung dieser Studie war, ob es Nutzungs- und Akzeptanzprobleme beim Einsatz elektronischer Fachinformationsangebote an Hochschulen seitens der Zielgruppe (Studierende und Lehrende) gibt.

Die Befragung der Studie wurde in zwei Schritten durchgeführt. Im ersten Schritt wurden 22 Experten (Vertreter der Fachgesellschaft) in explorativen Interviews befragt. In dieser qualitativen Sensibilisierungsphase wurde überprüft, welche Fragestellungen überprüft werden sollten. Im zweiten Schritt der Befragung wurden 2956 Studierende zu Aspekten wie Ausstattung, Nutzungshäufigkeit und Fähigkeit im Umgang mit der entsprechenden Technik befragt. Außerdem hatten die Befragten Gelegenheiten, eine Einschätzung des Wirkungsaspekts abzugeben.

Die Studie zeigte, dass die Nutzung elektronischer Fachinformationen durch Studierende nur langsam zunimmt. In Hinblick auf die Nutzerwirksamkeit ergab die Studie, dass die Studierenden die Unübersichtlichkeit und Unstrukturiertheit des elektronischen Fachinformationsangebots als größtes Hindernis bei der Nutzung elektronischer Ressourcen empfanden. Für die Nutzerwirksamkeit bedeutet das Ergebnis der Studie, dass die Wirkung der Inanspruchnahme von elektronischen Fachinformationsressourcen vielfach gering war. Die Nutzerwirksamkeit blieb – im Sinne einer implizierten Outcome-Zielsetzung, in der z.B. die studien- und forschungsfördernde Wirkung elektronischer Fachinformationen vorgesehen ist – klein (vgl. FETT 2004, S. 37). Durch die Befragung der SteFi-Studie konnte einiges zur Wirkung von Bibliotheken in Erfahrung gebracht werden. Dadurch, dass die Studierenden qualitative Aussagen über das Angebot und Verbesserungsvorschläge machen konnten, konnte eine Einschätzung der Nutzerwirksamkeit vorgenommen werden.

Es kann festgestellt werden, dass bei der Wirkungsmessung von elektronischen Medien eine qualitative Befragung von Nutzen sein kann. Ergänzt werden sollte eine solche Befragung durch Beobachtung oder Interviews. Auf diese Weise können Nutzungsbarrieren erkannt, das Informationsverhalten besser interpretiert und das Angebot an die Bedürfnisse der Nutzer angepasst werden.

#### 2.4.3 Wirkungsmessung für Benutzerschulungen an Datenbanken nach Peter Hernon und Robert E. Dugan 2002

Die Herren Dugan und Hernon haben in „Action Plan“ von 2002 zwei Möglichkeiten zur Messung der Nutzerwirkung von Datenbankschulungen vorgestellt. Ihre Hypothese war, je größer die Zahl irrelevanter Treffer bzw. Suchergebnisse einer Suche (Information-Overload), desto frustrierender ist die Recherche für den Nutzer. Der Nutzen einer Datenbankschulung ist also gegeben, wenn der Suchende durch

sie in die Lage versetzt wird, ein präzises Suchergebnis zu erzielen. Dugan und Hernon stellen zwei Methoden vor, um die Wirkung einer Schulung zu messen. Zum einen kann ein Bibliothekar vor und nach einer Schulung die Trefferzahlen der Teilnehmer dokumentieren. Zum anderen kann auf Zugriffsstatistiken oder Statistiken des Datenbankanbieters zurückgegriffen werden. So kann das Verhältnis der Trefferzahl und Suchvorgänge vor und nach dem Schulungsprogramm ermittelt werden. Bei der Nutzung von Statistiken kann die Wirkung der Schulung auf eine größere Zahl von Nutzern gemessen werden.

Der Vorteil einer Messmethode mit Zugriffsstatistiken oder Statistiken des Datenbankanbieters ist, dass sie leicht zu realisieren ist. Der Nachteil einer solchen Methode ist, dass erst nach Schulung einer großen Anzahl von Nutzer messbare Effekte nachzuweisen sind.

#### 2.4.4 Institutionelle Wirkung: Studienabbrecherquote

Weiterhin werden verschiedene Untersuchungen in der Darstellung von Kay Fosters 2003 vorgestellt. Kay Fosters hat sich in seiner Forschungsarbeit mit der Frage befasst, welchen Anteil Hochschulbibliotheken an der Studienabbrecherproblematik haben. Bereits in den 70er Jahren wurden in den USA Studien zu dieser Fragestellung durchgeführt. Diese Studien ergaben, dass eine hohe Zahl von Studienabbrüchen damit zusammenhängen, inwieweit die jeweilige Bildungseinrichtung dazu in der Lage ist, dem studentischen Bedürfnis nach Integration in die akademische und soziale Umgebung der Hochschule nachzukommen. Außerdem sind die Interaktion zwischen Institution und Student sowie die Erwartungen und die erlebte Realität der Studierenden maßgeblich für den Verbleib der Studierenden an der Institution (vgl. FETT 2004, S. 40 f.).

Da die Erwartungen der Studierenden und die Diskrepanz zur erlebten Realität eine maßgebliche Rolle zu spielen scheint, schlägt Fosters eine qualitative Herangehensweise durch Befragungen vor. Er ist der Ansicht, dass bereits eine kleine qualitative Erhebung als Ergänzung zu den vorliegenden quantitativen Daten hilfreiche Einsichten liefern kann (Bsp. Befragung der Studienabbrecher bezüglich ihrer Motivation).

#### 2.4.5 Betriebswirtschaftliche Wirkung: Return on Investment

Bei der Value-Added Library Methodology (V+LM) in der Darstellung von Ruth MacEachern 2001 erfolgt eine Ermittlung von Schatten- oder Quasipreisen durch Erhebungen bei den Nutzern. Außerdem wird ermittelt, was die Informationsbeschaffung den Nutzer kosten würde, wenn es die Bibliothek nicht gäbe. Zusätzlich fließt der Wert der Zeitersparnis, der durch die Nutzung der Bibliothek zustande kommt, mit in die Berechnung ein. Dem gegenüber steht der Wert, der für die Bibliothek aufgewandten Mittel plus den Wert der Zeit, die der Benutzer für die Benutzung der Bibliothek aufwendet. So kann ein Nettonutzen, der als Mehrwert der Bibliothek verstanden wird, ermittelt werden (vgl. FETT 2004, S. 43). Mit Hilfe dieser Methode konnten erhebliche Werte für die Investitionsrentabilität von Bibliotheken (Bsp. Parlamentsbibliothek und Universitätsbibliothek) nachgewiesen werden. Problematisch ist allerdings die Datenerhebung, da beispielsweise subjektive Einschätzungen wie der Zeitaufwand oder die Wertangaben für die Benutzung der Nutzer in die Berechnungen mit eingehen.

Eine ähnliche Methode wurde von David W. Harless und Frank R. Allen vorgestellt. Mit Hilfe der Contingent-Valuation-Methode wird nicht die Investitionsrentabilität ermittelt, sondern der Wert, den der Benutzer aus einem Dienst zieht. Das Problem bei Gütern, für die es keinen Marktpreis gibt, zeigt sich in der Notwendigkeit, die Bereitschaft zur Zahlung eines Preises im fiktiven Falle einer Gebührenerhebung zu ermitteln (WTP oder WTA) (vgl. FETT 2004, S. 43). Das besondere des Ansatzes von Harless und Frank ist, dass sie auch den Wert, der Möglichkeit, Dienste in Anspruch zu nehmen, mit in die Betrachtung einbeziehen.

#### 2.4.6 Wirkung in komplexen Benutzerzentrierten Wirkungsfeldern

Die Critical-Incident-Methode wird in einer Darstellung von David Streatfield 2001 behandelt. Ein wesentlicher Teil der bibliothekarischen Arbeit ist der Auskunftsdienst. Um über die Wirkung solcher Auskunftsdienste Aussagen machen zu können, werden üblicherweise Statistiken zur Anzahl gegebener Auskünfte benutzt. Über diese Statistiken geht die Critical-Incident-Methode hinaus. Sie dient als qualitative Ergänzung der statistischen Erhebung. Mit der Critical-Incident-Methode wird die qualitative Bedeutung bestimmter Nutzungsfälle ermittelt. Bei der Durchführung einer Wirkungsmessung mit der Critical-Incident-Methode werden Fragestellungen typisiert, so dass verschiedene Auskunftsfelder definiert werden können. Benutzer, die eine Auskunft in Anspruch genommen haben, werden telefonisch unter anderem dazu befragt, was der Anlass ihres Informationsbedarfs war, welche nützlichen Ergebnisse sie erhalten haben und wie sich das Personal verhalten hat (höflich, unhöflich etc.). Mit Hilfe solcher Befragungen können die Motive der Nutzer von Auskunftsdiensten ermittelt werden. Auch für die Qualitätsverbesserung können solche Befragungen nützliche Informationsquellen sein.

### 2.5 Resultate und Tendenzen

In der Literatur zur Wirkungsmessung an Hochschulbibliotheken werden in erster Linie Wirkungszusammenhänge dargestellt, wie der Zusammenhang zwischen der Nutzung von Literaturbeständen und den Studienleistungen, dem Zusammenhang zwischen der Bibliotheksnutzung und der Entwicklung wünschenswerter Kenntnisse und Fähigkeiten der Studierenden, dem Zusammenhang zwischen Schulungsangeboten und der Informationskompetenz der Studierenden oder der Rolle der Bibliotheken in Bezug auf die Studienabbruchquote. Außerdem werden betriebswirtschaftliche Bewertungen von Bibliotheksdiensten vorgestellt oder unerkannte Potenziale der Qualitätsforschung beleuchtet. Prinzipiell ist die Wirkung der Hochschulbibliotheken nachweisbar, allerdings ist es schwierig, den speziellen Beitrag der Bibliothek zu ermitteln, wenn weitere Einflussfaktoren neben der Bibliothek dieselbe Wirkung vermitteln (vgl. FETT 2004, S. 45 - 46).

### 2.6 Strategischer und operativer Einsatz von Wirkungsmessung

Die Wirkungsforschung wird unter anderem betrieben, um internen und externen Evaluationsforderungen genügen zu können. Außerdem dient die Wirkungsforschung aber auch als Managementinstrument, welches es ermöglicht, strategische Ziele und operative Maßnahmen zu steuern. Im Sinne eines strategischen Nutzens sollten Hochschulbibliotheken ihren Nutzen mit den Zielen der Hochschule in Einklang bringen. Daher müssen sie sich auch denselben Bewertungskriterien stellen.

Wirkungsmessung ist ein Instrument in einer Zeit, in der die Anforderungen an den Nachweis von Resultaten auch innerhalb der Hochschule steigen. Die strategische Orientierung an den Zielen der Hochschule kann in die Aktivitäten der Bibliothek und in strategisch relevante Wirkungen übersetzt werden (vgl. Fett 2004, S. 47).

Nimmt man an, dass ein Ziel der Hochschule ist, mehr berufliche Weiterbildung anzubieten, könnte für die Bibliothek daraus das Ziel abgeleitet werden, das Serviceangebot für Teilzeitstudenten zu verbessern. Zur Realisierung des gemeinsamen Ziels könnten unter anderem längere Öffnungszeiten angeboten werden. Die erwünschte Wirkung wäre, dass die Anzahl von Nutzern aus Weiterbildungsstudiengängen steigt, die Teilnehmerzufriedenheit mit dem Weiterbildungsangebot und der Ruf der Hochschule als Weiterbildungszentrum gestärkt wird.

Eine weitere langfristige Anforderung an Hochschulbibliotheken kann sich ergeben, wenn Leistungsverzeichnisse von den Bibliotheken gefordert werden, in denen die Leistungsflüsse zwischen Hochschulbibliotheken und anderen Hochschuleinrichtungen unter Berücksichtigung von Marktpreisen berechnet und aufgezeigt werden. Es ist zu vermuten, dass die Investitionsrentabilität der Bibliotheken als Wirkungsindikator auf der Ebene betriebswirtschaftlicher Betrachtung an Bedeutung gewinnen wird. Bei der Ermittlung der Investitionsrentabilität sieht Fett ein Problem, sobald lediglich die Investitionsrentabilität einzelner Dienste gemessen wird. Er geht davon aus, dass die Investitionsrentabilität der Möglichkeit, in der Lernumgebung einer Hochschulbibliothek im Medienmix zu arbeiten, größer ist als die Summe der Investitionsrentabilität der einzelnen Bibliotheksdienste (vgl. FETT 2004, S. 48).

Grundsätzlich wäre es wünschenswert, wenn der Schwerpunkt der Wirkungsmessung auf der Erhebung von Daten liegen würde, die die direkte Wirkung der Bibliothek nachweisen. Außerdem sollten die Daten in die Evaluation von anderen Hochschuleinrichtungen einfließen können.

Als Steuerungsinstrument des Qualitätsmanagements kann Wirkungsmessung helfen, Nutzungsbarrieren zu lokalisieren. Die geringe Nutzung bestimmter Bibliotheksdienste ist häufig auf Mängel in der Wirkungsebene zurückzuführen. Der subjektive Nutzen und die Nutzungshäufigkeit hängen eng zusammen. Aus diesem Grund können schlecht genutzte Angebote mit hilfreichen Zusatzangeboten unterstützt und die Nutzung erhöht werden. Solche Zusatzangebote müssen nicht unbedingt von der Bibliothek angeboten werden. Es ist denkbar, dass zum Beispiel Schulungen von anderen Hochschuleinrichtungen angeboten werden. Gerade in Hinblick auf die Verteilung der Mittel ist es wichtig, dass die Hochschulbibliothek und der Lehrbetrieb nicht in Konkurrenz zueinander treten, sondern ihre Anstrengungen Bündeln (vgl. FETT 2004, S. 49).

Die bisher durchgeführten Studien haben gezeigt, dass ein Wirkungsverhältnis zwischen Bibliothek, Studierenden und dem Lehrbetrieb besteht. Durch eine stärkere Zusammenarbeit von Bibliothek und Hochschule kann die Betreuung der Studierenden verbessert werden. Der strategische Nutzen der Wirkungsmessung könnte also langfristig auch in einer stärkeren Einbindung der Hochschulbibliothek in die primären Leistungen der Hochschule bestehen und damit zu einer Stärkung ihrer Position im gesamten Umfeld führen (vgl. FETT 2004, S. 49).

Mit Hilfe der Wirkungsmessung kann der Anteil der Bibliothek am Imagegewinn der Hochschule ermittelt werden. Durch eine besonders gut arbeitende Bibliothek oder die positive Resonanz der Öffentlichkeit auf interessante neue Bibliotheksangebote wird die Außenwirkung der Hochschule und der Bibliothek positiv beeinflusst. Aus diesem Grunde sollte auch die Marketingrelevanz in die Wirkungsbilanz der Hochschulbibliothek einfließen. Außerdem kann auch die Mitarbeitermotivation durch das Instrument der Wirkungsforschung unterstützt werden. Da sich Bibliothekspersonal üblicherweise einem Legitimationsdruck ausgesetzt sieht, kann sich das Wissen über den konkreten qualitativen und finanziellen Nutzen der Bibliothek positiv auf die Mitarbeitermotivation auswirken.

## **2.7 Übertragbarkeit auf Hochschulbibliotheken in Deutschland**

Die Übertragbarkeit der vorgestellten Konzepte, Methoden und Überlegungen auf deutsche Hochschulbibliotheken beinhaltet die Frage nach der Vergleichbarkeit des deutschen Hochschulsystems mit dem der USA. Fett sieht das amerikanische System als einen der wichtigsten Einflussfaktoren auf das Konzept der deutschen Hochschuladministration. Er führt eine Reihe von Analogien an, unter anderem die Professionalisierung der Administration und die leistungsgerechte Besoldung und Zuwendung von Forschungsgeldern aufgrund einer Leistungs- und Peer-Evaluation der Forschungs- und Lehreffektivität der wissenschaftlichen Einheiten und Professoren (vgl. FETT 2004, S. 50).

Die deutsche Hochschullandschaft ist dabei, sich zu verändern. Diese Veränderungen werden durch das amerikanische Hochschulsystem beeinflusst. Dies gilt auch für die Hochschulbibliotheken. Es ist zu vermuten, dass der Einfluss von externen Geldgebern (privatwirtschaftliche Forschung) zunehmen wird, dafür aber die staatlichen Träger zurücktreten. Es ist anzunehmen, dass sich der Kreis der Stakeholder vergrößert und die Bibliotheken den kurzfristigen auf Forschung bezogenen Informationsbedarf decken müssen. Dagegen dürfte das Interesse an Leistungen wie der Langzeitarchivierung deutlich sinken. Die Berufung auf systeminterne Qualitätsmaßstäbe und Verständnishorizonte wird in dem Maße an argumentativer Kraft verlieren, in dem sich die Verständnis- und Interessenhorizonte der Stakeholder diversifizieren (vgl. FETT 2004, S. 51).

Auf die Bibliotheken werden neue Wirkungsbereiche zukommen. So wird die Unterstützung von Fort- und Weiterbildungsstudiengängen eine Rolle spielen. Außerdem könnte die Informationsversorgung von kleineren Unternehmen zu den Aufgaben der Bibliotheken hinzukommen. Möglicherweise wird auch das Interesse an Lehrinhalten wie der Vermittlung von Informationskompetenz steigen. Mehr und mehr wird von Seiten der Unternehmen erwartet, dass das Qualifikationsprofil der Hochschulabsolventen eine gute Informationskompetenz beinhaltet. Hier ist eine Zusammenarbeit zwischen Lehre und Bibliothek vorstellbar und langfristig nötig. In den USA wurde dieser Anforderung Rechnung getragen, indem fast alle regionalen und überregionalen Evaluationskonzepte der Akkreditierungskommissionen der Hochschulen überarbeitet wurden, so dass der Fokus heute wesentlich stärker auf der Informationskompetenz der Studierenden liegt.

Fett sieht einen erheblichen Handlungsbedarf auf die Hochschulbibliotheken zukommen, wenn die Mittel nur noch leistungsgerecht zugeteilt werden sollten, da

die Bibliotheken dann ihre Leistungen in Form von Wirkungsnachweisen dokumentieren müssten (vgl. FETT 2004, S. 52). Die Umwandlung von Hochschulbibliotheken in Stiftungen, die ihre Mittel selbst erwirtschaften müssen, würde betriebswirtschaftliche Methoden fördern. Würde das deutsche Hochschulmilieu stärker kompetitiven Charakter bekommen, würde sich dies auch auf die Bibliotheken auswirken. Dieser Wandel wird durch die Erhebung von Studiengebühren unterstützt, da die Studierenden zu Kunden mit entsprechenden Ansprüchen an die Servicequalität werden.

Die Integration der Bibliothekare in den curriculumrelevanten Lehrbetrieb ist in den USA weiter fortgeschritten als in Deutschland. Da die Leistung der Hochschulen in der Vermittlung von Informationskompetenz in die Standards der Akkreditierungskommissionen des amerikanischen Hochschulsystems eingegangen ist, wird diese Integration in den USA zusätzlich unterstützt. Eine solche Integration steht in Deutschland noch bevor, ist aber durchaus denkbar. Rechtliche Probleme könnte es in Deutschland wegen datenschutzrechtlicher Bestimmungen geben, wenn Daten aus den Datenbeständen der Hochschulen bei der Wirkungsmessung zu Forschungszwecken genutzt werden.

Die Wirkungsforschung ist in Deutschland noch nicht etabliert. Allerdings spricht nichts dagegen, die Wirkungsforschung wie in den USA, Großbritannien und anderen Ländern voranzutreiben. In Deutschland fehlt es allerdings noch an entsprechenden Institutionen, die Standards, Methoden und Indikatoren erproben und vorgeben und später die Ergebnisse aufbereiten und bereitstellen. In anderen Ländern arbeiten solche Institutionen oftmals vernetzt, so dass eine Nutzung großer Datenbestände und einheitlicher Standards und Indikatoren möglich ist. Fett geht allerdings in seiner Arbeit davon aus, dass in Deutschland eine Etablierung von Wirkungsmessung für Hochschulbibliotheken nicht im selben Maße wie in anderen Ländern zu erwarten ist. Daher würden vermutlich auch nicht ausreichende Mittel zur Verfügung gestellt werden, um groß angelegte Studien durchzuführen. Er vermutet, dass aus diesem Grunde besondere Kreativität in der Nutzung vorhandener Datenbestände von Nöten sein wird, um den steigenden Anforderungen in Bezug auf Wirkungsnachweise zu genügen (vgl. FETT 2004, S. 53).

## **2.8 Zusammenfassung und Ausblick**

Die Bibliotheken befinden sich in einer Legitimationskrise. Angesichts konkurrierender Marktanbieter und knapper Mittel sind Bibliotheken gezwungen, zum Nachweis ihrer Leistungen Wirkungsdaten zu ermitteln und zu präsentieren. Die bereits in den USA etablierten Standards können helfen, eigene Standards zu definieren (vgl. FETT 2004, S. 53). Das Interesse der Wirkungsforschung sollte aber nicht allein die Rechenschaftspflicht nach außen, sondern auch die Steuerungsrelevanz der Wirkungsdaten in Bezug auf das Qualitätsmanagement und die Mittelallokation sein.

Wirkungsforschung kann viele Perspektiven haben. Betrachtet man die heterogenen Definitionsansätze, so wird dies deutlich. Aktuell ist die Wirkungsmessung für Hochschulbibliotheken auf die Wirkung der Bibliothek auf den Nutzer ausgerichtet. Die Wirkung auf die Informationskompetenz und den Studienerfolg von Studierenden steht im Mittelpunkt des Interesses. Ein besonders wichtiges Ergebnis der bisherigen Studien ist die Triangulierung des Wirkungszusammenhangs zwischen

Hochschulbibliothek, Studierenden und Lehrbetrieb. Fett folgert aus den bisherigen Forschungsergebnissen einen konkreten Handlungsbedarf. Er schreibt, dass es notwendig ist, die Wirkungsmessung mit den Wirkungszielen der Hochschule zu koordinieren, den konkreten Servicebedarf der einzelnen Nutzergruppen zu ermitteln, entsprechende Evaluationsprogramme zu entwickeln, aussagekräftige Indikatoren vor allem auch für die Wirkungsmessung für die Benutzung vernetzter elektronischer Ressourcen zu ermitteln, vorhandene Leistungsindikatoren zu überprüfen, die Wirkungsmessung zu professionalisieren, die Messverfahren zu standardisieren, vorhandene Datenbestände, in denen Wirkungsinformationen enthalten sind, zu ermitteln und Aufgaben der Hochschulbibliotheken, deren Wirkung nicht in direktem Zusammenhang mit den Zielen der Hochschule steht (Langzeitarchivierung, Verlagsaktivitäten) zu benennen (vgl. FETT 2004, S. 53 ff.).

Fett geht davon aus, dass ein auf Wirkungsdaten basierendes Ranking von Hochschulbibliotheken zurzeit noch nicht umsetzbar ist, da die Wirkungsmessung im Augenblick noch zu wenig standardisiert und das individuelle Umfeld der Bibliotheken zu unterschiedlich ist. Aus diesem Grund schlägt Fett vor, die Wirkungsmessung stärker darauf auszurichten, den Anteil der Bibliothek am Erfolg der Trägereinrichtung zu messen (vgl. FETT 2004, S. 55). In Hinblick auf die Investitionsrentabilität von Hochschulbibliotheken schreibt er, dass sich gezeigt hat, dass die Wertschöpfung für Forschung und Lehre, gemessen am Maßstab der Kosten, die entstehen würden, wenn Benutzer ihre Studien- und Forschungsmittel sowie ihre Arbeitskraft auf alternative Dienste verwenden müssten, sehr hoch sei (vgl. FETT 2004, S. 56).

Am schwersten ist es laut Fett, die Wirkung der Hochschulbibliotheken auf den Lernerfolg der Studierenden nachzuweisen. Bei der Auswahl der Messindikatoren sei daher darauf zu achten, dass diese es der Bibliothek ermöglichen, zu zeigen, mit welchen Mitteln sie die Lernumgebung der Studierenden gestaltet und wie wirksam ihr Einfluss auf dieser Ebene ist (vgl. FETT 2004, S. 57). Fett vertritt die Ansicht, dass die Bibliotheken über erhebliches Know-How verfügen, wenn es um die Gestaltung eines „Learning Environments“ geht. Dieses Know-how muss allerdings um Vermittlungsaktivitäten ergänzt werden, wenn eine optimale Wirkung erzielt werden soll. Weiterhin ist Fett der Meinung, dass es nützlich ist, die Wirkungsmessung der Kernkompetenzen der Bibliotheken voranzutreiben. In Zukunft, ist er der Meinung, wird zu diesen Kernkompetenzen die Vermittlung von Informationskompetenz zählen. Zum anderen wird die Rolle und Wirkung der Bibliothek als Lernsphäre innerhalb der Hochschule an Wichtigkeit zunehmen. Dabei ist der singuläre Mehrwert der Bibliothek gegenüber dem heimischen Lernen, die Verbindung von verschiedenen Informationsangeboten und einer Lern- und Informationsumgebung fernab von studienfremden Einflüssen (vgl. Fett 2004, S. 57).

Dank einer Zunahme elektronischer Medien ist eine schwindende Bedeutung des Bestandes zu verzeichnen, diese Entwicklung kann aber mit der steigenden Bedeutung der Hochschulbibliothek als Lernumgebung kompensiert werden. „Bestandsorientierte Leistungsindikatoren müssen deshalb durch am Lernprozess orientierte und daher wirkungsbezogene Leistungsindikatoren ergänzt werden“ (FETT 2004, S. 57). Die wissenschaftspolitische Entwicklung geht dahin, dass die Hochschulbibliotheken aktiv an wissenschaftlichen Wertschöpfungsaktivitäten der Hochschule beteiligt werden. Dieser Entwicklung liegt die Perspektivenverschiebung der Hochschulpolitik vom Lehrbetrieb zum Lernbetrieb zugrunde. Durch diese

Entwicklung werden alle Lernumgebungen (Labor, Hörsaal, Seminarraum, virtueller Campus, Bibliothek) auf eine Ebene gestellt und mit denselben Maßstäben gemessen. Die Budgetverteilung wird ebenfalls durch diese Entwicklung beeinflusst werden. Die Verteilung wird nicht länger eine Finanzierung von Lehre und Forschung sein, sondern eine Finanzierung von Lernerfolg und Forschungsergebnissen.

Bibliotheken sehen sich heute unter Druck, weil ihr Nutzen vor allem angesichts elektronischer Medien in Frage gestellt wird. Fett schreibt, dass gerade die Diversifizierung der Lernsituationen durch elektronische Medien und die damit verbundene Gefahr der Verarmung des Lernprozesses zu einer bloßen „kognitiven Übung“ die Notwendigkeit der physischen Existenz von Hochschulbibliotheken unterstreiche, die den Zugang zu verschiedenen Medien an einem Ort ermöglichen und durch entsprechende Raumplanung Gelegenheit für soziales Lernen schaffen (vgl. FETT 2004, S. 58).

Abschließend schreibt Fett: „Eine solche Strategie der Wirkungsmessung bleibt nicht ohne Wirkung auf die Legitimationsfrage selbst. Die Befürwortung von Deregulierungsprozessen in der wissenschaftlichen Informationsversorgung basiert nicht selten auf der ‚anekdotischen Evidenz‘ der größeren Leistungsfähigkeit von Marktanbietern. Nicht ausgeschlossen ist, dass schon durch die Annahme dieser Herausforderung auf der Ebene der Wirkungsmessung der Idealfall für Hochschulbibliotheken eintritt: Die Umkehr der Beweislast“ (FETT 2004, S. 59).

## **3 Diplomarbeit von Sandra Blanck**

### **3.1 Bibliotheken unter Legitimationsdruck**

Die wichtigste Frage, die vor der Erhebung umfangreicher Outcome-Studien gestellt und während der Untersuchungen stets vor Augen behalten werden sollte, ist folgende: Was sind uns unsere Bibliotheken wert? Vor jeglicher Untersuchung muss die Zielformulierung für Bibliotheken allgemein und für einzelne Einrichtungen im speziellen stehen, um den politischen Kostenträgern die Notwendigkeit des Bibliotheksbetriebs zu verdeutlichen. Überzeugende Argumente sollen in Outcome-Studien erarbeitet werden, die nicht wie klassische Statistiken die Effizienz der Bibliotheksarbeit, sondern ihre Effektivität, also den Wert, die Wirkung und das Ergebnis betrachten. Die Arbeit von Sandra Blanck beschäftigt sich in erster Linie mit dem Outcome öffentlicher Bibliotheken (vgl. BLANCK 2006, S. 13f.).

Um den Kostenträgern der Bibliotheken zu demonstrieren, welche wichtige Arbeit in den einzelnen Einrichtungen geleistet wird, werden seit langem mit Hilfe von qualitativen und quantitativen Methoden Daten gesammelt, erhoben und ausgewertet, die eine Leistungsmessung der einzelnen Bibliotheken ermöglicht. Bereits in den 1950er Jahren wurde die Auswirkung solcher Datenauswertungen auf die zur Verfügung gestellten finanziellen Mittel erkannt. Traditionelle Statistiken orientieren sich an Input- und Output-Messungen. Das heißt, es wurden Daten über die zur Verfügung gestellten Ressourcen wie Personal, Räume und Bestände (Input) sowie über die erbrachten Leistungen wie die Anzahl der Besucher und der Ausleihen (Output) erhoben (vgl. BLANCK 2006, S. 15).

Bei bisherigen Erhebungen wurde der Orientierung an Zielen, Ergebnissen und dem anzustrebenden Leistungsumfang oft zu wenig Beachtung geschenkt. Viele Bibliotheken beschränkten sich auf die leichter zu erhebenden Input-Werte, anstatt den Fokus auf Output-Daten zu setzen und die Ergebnisse der bibliothekarischen Arbeit zu betrachten. Die Autorin fordert den Wandel der systemzentrierten, also inputorientierten Sichtweise hin zu einer nutzerzentrierten Sichtweise, die sich stärker an Output-Zielen orientiert. Die Ziele einer Bibliothek, die im Leitbild der Institution festgehalten sein sollten, und ihre Erfüllung können nur durch gemessene und geprüfte Größen eingehalten werden. Eine solche tendenzielle Entwicklung ist in den letzten Jahren bereits vielerorts zu erkennen (vgl. BLANCK 2006, S. 16).

In der Vergangenheit wurde zu wenig Gewicht auf die „[...] produktive und kritische Nutzung von Input- und Output-Daten zur internen Steuerung“ (BLANCK 2006, S. 17) gelegt. Der Grund für die Versäumnisse der Leistungsmessung in Bibliotheken scheint das in Deutschland verspätet eingesetzte Bewusstsein eines Dienstleistungsbetriebs zu sein. Erste kleine Schritte hinsichtlich einer Leistungsmessung und Kostenrechnung im betriebswirtschaftlichen Sinne sind die Erhebung von zum Beispiel Medien- und Computernutzungsraten, Kosten pro Ausleihe oder Auskunft, die Bibliotheksnutzung pro Kopf der primären Nutzergruppe sowie Nutzerbefragungen über die Zufriedenheit mit den Leistungen der Bibliothek. Seit etwa 1990 entstehen Hilfsmittel wie Handbücher, Normen und Leitlinien über weiterführende Erhebungskonzepte, die teilweise auf internationalen Initiativen beruhen. Solche Messungen ermöglichen einen Leistungsvergleich zwischen Bibliotheken, ein sogenanntes Benchmarking, zu dem die Bibliotheken vor allem in Zeiten knapper finanzieller Mittel gezwungen sind, denn sie müssen die Effizienz und

Qualität ihrer erbrachten Leistung dokumentieren, um ihre Wichtigkeit vor allem vor den Kostenträgern und auch vor der öffentlichen Gemeinschaft zu demonstrieren (vgl. BLANCK 2006, S. 17f.).

Das Bewusstsein über den Wert und die Aufgaben von Bibliotheken ist in Deutschland nicht in dem Maße gegeben wie in bibliothekarischen Musterländern wie beispielsweise in Dänemark oder den USA. Christof Eichert von der Bertelsmann Stiftung betonte kürzlich vor dem Deutschen Bundestag zum Thema „Rechtliche und strukturelle Rahmenbedingungen des Betriebs in Bibliotheken“, dass die bloße Feststellung, dass Bibliotheken wichtig seien, nicht ausreiche. Eine explizite Auftragsformulierung sei nötig, um die Stellung der Bibliotheken als „[...] wichtige[n] Partner zur Erfüllung des gesellschaftlichen Bildungsauftrages [...]“ (BLANCK 2006, S. 19) zu unterstreichen. Erst so kann in der Öffentlichkeit ein Bewusstsein dafür geweckt werden, dass Bibliotheken in der heutigen Informationsgesellschaft ein wichtiger Bestandteil des Bildungswesens, des sozialen und kulturellen Lebens und der Ökonomie sind (vgl. BLANCK 2006, S. 19).

Die Autorin sieht Schwachstellen bisheriger Erhebungen vor allem darin, dass sie über das Resultat, die Wirkung, also den eigentlichen Wert der bibliothekarischen Arbeit nichts aussagen, sondern nur Mutmaßungen darüber zulassen. Auswirkungen der Bibliotheken auf zum Beispiel die Förderung der Informationskompetenz, die Aus- und Weiterbildung und die Unterstützung anderer öffentlicher sozialer und kultureller Institutionen werden nur angenommen, nicht aber gemessen. Hier sieht sie die wichtige Unterscheidung einer Output-Studie, in der lediglich Werte festgestellt werden, und einer Outcome-Studie, die tiefer greift. Outcome-Studien analysieren die Output-Größen dahingehend, dass die Wirkung und der Nutzen, also das Ergebnis der Bibliotheken für die Gesellschaft, unter Berücksichtigung ökonomischer Aspekte greifbar gemacht werden. Ansätze für diese nötige differenzierte Betrachtungsweise sind bereits in der nutzerorientierten Benutzungsforschung zu erkennen: Der Wandel von Output- zu Outcome-Messung hat begonnen (vgl. BLANCK 2006, S. 20ff.).

Gründe für umfassende Outcome-Studien lassen sich wie folgt zusammenfassen: Sie dienen als Nachweis für eine lohnende Verwendung der finanziellen Mittel und als Demonstration des erbrachten Mehrwerts und somit als Legitimation gegenüber den Kostenträgern und den Steuerzahlern. Des weiteren wird das Ergebnis der Arbeit in der Bibliothek greifbarer, was sich positiv auf die Motivation einzelner Mitarbeiter auswirkt. Außerdem vergrößern sie die Argumentationskraft für höhere Zuwendungen beziehungsweise wirken sie einer Kürzung finanzieller Mittel entgegen. Darüber hinaus unterstützen Outcome-Studien begründete Entscheidungen des operativen und strategischen Managements und führen zu einer positiveren und breiteren Kommunikation nach außen, die das Bild einer aktiven Bibliothek im öffentlichen Bewusstsein verankert (vgl. BLANCK 2006, S. 34f.).

### **3.2 Schwierigkeit: Nutzung erhobener Daten**

Ein Problem, vor dem viele Bibliotheken stehen, ist, dass sie die erhobenen Daten und Kennzahlen nicht effektiv deuten können und ihre Auswertung sich nicht ausreichend am Ursache-Wirkungs-Prinzip orientiert. Es fällt ihnen schwer, die erlangten Kenntnisse sinnvoll in ihr Managementkonzept einzubauen und sinnvoll für eine Effizienzsteigerung zu nutzen. Hierfür sollten sämtliche Controllinginstrumente

wie Input- und Outputmessung, Leistungs- und Qualitätsmessung sowie Kostenrechnung genutzt werden, um das Outcome der Bibliothek zu ermitteln, um dem Kostenträger unanfechtbare Daten präsentieren zu können. Die Grundlage einer erfolgreichen Outcome-Messung setzt also eine kritische und reflektierte Bewertungskultur voraus (vgl. BLANCK 2006, S. 23f.).

Vor einer solchen Bewertung muss ein Bewusstsein dafür entstehen, dass die Bibliothek sich in einem Netz vieler anderer Institutionen befindet und von vielen gesellschaftlichen, institutionellen und ökonomischen Faktoren geprägt wird. Mit diesem Hintergrund ist es möglich, völlig offene Nutzerbefragungen nach Nutzungsgründen und Ergebnissen der Nutzung durchzuführen, denn die Nutzung der Bibliothek ist kein Selbstzweck, sondern Teil des beschriebenen Netzes (vgl. BLANCK 2006, S. 25f.).

Die Gründe für die Bibliotheksnutzung können kognitiv, also mit dem Ziel, etwas zu lernen, oder affektiv, also als Freizeitbeschäftigung oder zum Vergnügen sein oder aber als Ersatz für andere Informationsdienstleistungen gesehen werden. Die Bibliothek wird besucht, um der Arbeit an einer spezifischen Aufgabe beziehungsweise Aktivitäten wie lesen oder der Katalognutzung nachzugehen oder Medien zu entleihen. Die Ergebnisse der Nutzung können dementsprechend kognitiv oder affektiv, also emotional bestimmt, sein oder zum Erlangen bestimmter Fähigkeiten beitragen. Um den Wert der bibliothekarischen Dienstleistung realistisch und vollständig zu erfassen, werden auch eventuelle negative Aspekte in die Auswertung mit einbezogen. So fließen auch Kriterien mit ein, die sich zum Beispiel mit enttäuschenden Resultaten der Bibliotheksnutzung beschäftigen. Die Nutzer werden unter anderem auch nach ihrer Einschätzung über Zeitersparnis oder –verlust und Kosteneinschätzungen gegenüber zum Beispiel dem Kauf der genutzten Medien befragt. Setzt man das Ergebnis der Nutzung in Relation zu den Gründen der Nutzung, entsteht ein Gesamtwert der bibliothekarischen Dienstleistung (vgl. BLANCK 2006, S. 26f.).

Die Wirkung der Bibliotheken erstreckt sich über mehrere Ebenen, die weit über den Nutzen für den einzelnen Bibliotheksbesucher hinausgehen. Der Nutzer selbst erlebt eine direkte Wirkung des Bibliotheksbesuchs, indem er beispielsweise seine Informationskompetenz verbessert. Dies macht eine effektivere Arbeit für die Bibliothek möglich, da der Kunde die Informationsdienstleistungen nun besser zu nutzen weiß. Der Bibliotheksbesuch wirkt sich bis zur Gemeinschaft aus, die von einem kompetenten Mitglied profitiert, der seine Kenntnisse produktiv in seinem Arbeitsleben anwenden kann. Selbst das Bundesland beziehungsweise der Staat gewinnt durch diesen auf dem Arbeitsmarkt und dem sozialen Leben gefestigten Menschen. Die von der Gesellschaft vorgegebenen Werte und Vorstellungen einer Bibliothek decken sich mit dem dargestellten Schema, jedoch müssen sie in strategische, also langfristige, und operative, also kurzfristige Ziele der Bibliotheksarbeit umgesetzt werden (vgl. BLANCK 2006, S. 28f.).

Betrachtet man den Wert einer Bibliothek, ist es auch wichtig, zwischen dem sozialen und dem ökonomischen Wert zu unterscheiden. Der ökonomische Wert einer Bibliothek, auf den sich die hier vorgestellte Arbeit konzentriert, ist dabei leichter festzustellen. Der soziale Wert ist schwer greifbar, und man begibt sich schnell in den Bereich der Spekulationen.

Festzuhalten sind die drei Aspekte zur Einschätzung von Wert und Wirkung von Bibliotheken: die soziale beziehungsweise ökonomische Wertschöpfung, die auf den Nutzer zutreffende Wirkungsform (kognitiv/ affektiv) und die jeweilige Bewertungsebene (vgl. BLANCK 2006, S. 30).

Eine große Schwierigkeit bei der Erhebung von Outcome-Werten ist es, den Einfluss der Bibliothek abzugrenzen und die Wirkung für den einzelnen Nutzer zu erkennen. Wie bereits erwähnt gestaltet sich die Feststellung der indirekten Wirkung auf höchster Wirkungsebene (z.B. Festigung der Demokratie) am schwersten. Solche Erhebungen sind meist sehr zeit- und kostenintensiv. Daher wird für erste Untersuchungen oft eine Sekundäranalyse bereits bekannter Größen und Werte vorgenommen, die für die Outcome-Bestimmung relevant sein sind (vgl. BLANCK 2006, S. 31f.).

Die meisten bereits vorliegenden Daten lassen sich auf Studien zurückführen, die quantitative Methoden der empirischen Sozialforschung angewendet haben. Für eine vollständige Betrachtung des Outcomes sind diese jedoch nicht ausreichend, und qualitative Methoden müssen ergänzend hinzugezogen werden. Da politische Entscheidungsträger sich häufig nur von harten Fakten überzeugen lassen, empfiehlt sich eine Kombination aus quantitativen und qualitativen Methoden. Wenn es um die schwer greifbare soziale Wertschöpfung geht, empfehlen sich die qualitativen Methoden, während quantitative Methoden eher die Fakten der ökonomischen Wertschöpfung liefern können (vgl. BLANCK 2006, S. 33f.).

Betrachtet man die soziale Wertschöpfung, wird schnell deutlich, dass die Arbeit der Bibliotheken viel mehr beinhaltet als die Erfüllung der bibliothekarischen Kernaufgaben wie Sammeln, Ordnen und Verfügbarmachen von Informationen. Bibliotheken sind mehr als eine reine Bildungseinrichtung. Weil sich der Einfluss der Bibliotheken über viele Bereiche erstreckt, ist es wichtig, mit anderen Institutionen wie Schulen, Jugendzentren und Volkshochschulen zusammen zu arbeiten. Nur so können die Potentiale der Bibliotheksarbeit analysiert werden. Bei der Betrachtung der persönlichen und sozialen Wertschöpfung ist die Unterscheidung der bereits genannten Bewertungsebenen wichtig. Für den einzelnen Nutzer kann der Wert des Bibliotheksbesuchs sowohl einen persönlichen als auch einen sozialen Mehrwert ausmachen. Ebenso kann er zu seinem eigenen ökonomischen Vorteil führen. Der Nutzer trägt seinen erlangten sozialen Mehrwert aus der Bibliothek hinaus, wo auch die Gemeinschaft davon profitiert. Da die Ebenen häufig eng beieinander liegen und der Nutzer sich dieser Ebenen oft gar nicht bewusst ist, ist eine Erhebung diesbezüglicher Daten nur mit qualitativen Methoden möglich (vgl. BLANCK 2006, S. 40ff.).

### **3.3 Fokus ökonomische Wertschöpfung**

Die mit quantitativen Methoden zu erhebenden Fakten der ökonomischen Wertschöpfung sollen helfen, den „[...] Wert im betriebs- und volkswirtschaftlichen Sinne [...]“ (BLANCK 2006, S. 44) festzustellen. Es finden sich folgende Gründe für die Betrachtung der Bibliotheksfinanzierung aus ökonomischer Sicht: Bibliotheken sind gemäß des Wertesystems unserer Gesellschaft ein hohes Gut, das jedem Menschen zugänglich sein soll. Außerdem ist die Bibliothek ein öffentliches Gut, deren Leistungen (zum Beispiel Entleihen der Medien) immer wieder verfügbar sind. Dritter

Punkt ist der äußerliche Nutzen, welcher aussagt, dass auch Menschen, die die Bibliothek nicht direkt nutzen, indirekt von ihr profitieren (vgl. BLANCK 2006, S. 44).

Die Autorin stellt als Orientierungshilfe eine im Jahr 2000 durchgeführte Studie und ihr Vorgehen dar. Zunächst wurde ermittelt, welchen ökonomischen Nutzen die Kunden aus der Bibliotheksnutzung ziehen und welche Gruppen direkt oder indirekt aus der Bibliotheksarbeit profitieren. Um diese Informationen zu sammeln, wurde unter anderem Literatur geprüft, eine finanzielle Analyse der Öffentlichen Bibliotheken in Florida sowie eine schriftliche Nutzerbefragung durchgeführt, und es wurden so genannte „Service Logs“ geführt, also Protokolle über die Auskunftsgespräche. Ziel dieser Identifizierung war es, die eigene Bedeutung hervorzuheben und die eigene Leistungsfähigkeit in der lokalen Gemeinschaft hervorzuheben. So wurden die ökonomischen Vorteile und Wirkungen auf einzelne begünstigte Gruppen systematisch in einer Matrix festgehalten, indem sowohl der direkte und indirekte Nutzen als auch die betroffene Gruppe (einzelner Nutzer/ lokale Unternehmen/ lokale Gemeinschaft) einander zugeordnet wurden (vgl. BLANCK 2006, S. 44f.).

Direkter ökonomischer Nutzen für den einzelnen Kunden kann zum Beispiel durch Entleihen anstelle eines Kaufs entstehen. Die hier gesparten finanziellen Mittel können in andere Investitionen fließen. Dieser Wert ist allerdings sehr theoretisch, da nicht davon auszugehen ist, dass jedes entliehene Medium gekauft würde, wenn es die Bibliothek nicht zur Verfügung stellen würde. Einen direkten ökonomischen Nutzen erfährt der Nutzer außerdem, wenn die Bibliothek ihm durch Verbraucherinformationen und ähnliches bei persönlichen finanzbezogenen Entscheidungen hilft oder er technische Geräte nutzt, die er selbst nicht besitzt und somit Anschaffungskosten einspart. Auch Nutzerschulungen, zum Beispiel Internetschulungen, und gesundheitsbezogene Informationen können dazu beitragen, dass der einzelne Nutzer persönliche Kosten spart. Vor allem Informationen über Bewerbungen, Fortbildungsmöglichkeiten und den Beruf können dem Nutzer weiterhelfen, seine eigene finanzielle Situation zu verbessern. Das Outcome der genannten Nutzung ist zu bestimmen, indem persönliche Befragungen durchgeführt werden. So können die Nutzer eine eigene Einschätzung über die positive Auswirkung ihres Bibliotheksbesuchs auf ihre finanzielle Situation abgeben. Diese Daten zeigen Tendenzen, die als Grundlage einer Kosten-Nutzen-Rechnung verwendet werden können (vgl. BLANCK 2006, S. 46ff.).

Lokale Unternehmen, Selbstständige und Freiberufler können ihren ökonomischen Nutzen aus dem Bibliotheksbesuch ziehen, indem sie Informationen über Unternehmensgründung oder Literatur, die zur Optimierung ihrer Arbeit beiträgt, erhalten. Auch Arbeitnehmer aus dem öffentlichen Bereich wie Lehrer und Sozialarbeiter beziehen wichtige Informationen aus der Bibliothek, die sie bei ihrer Arbeit unterstützen. Das Outcome, nämlich die Tatsache, dass die Produktivität der einzelnen Arbeitnehmer und –geber durch die Bibliotheksnutzung steigt, ist unter anderem mit themenbezogenen Befragungen, themenbezogenen Input/Output-Daten sowie durch Qualitäts- und Potentialanalysen zu bestimmen (vgl. BLANCK 2006, S. 49f.).

Der ökonomische Nutzen der lokalen Gemeinschaft besteht darin, dass die Bibliothek Arbeitsplätze stellt und das Gehalt der Mitarbeiter wiederum zum Teil in die lokale Wirtschaft fließt. Außerdem besitzt die Bibliothek selbst Kaufkraft, kauft Waren und

nimmt kostenpflichtige Dienstleistungen in Anspruch. Der benachbarte Einzelhandel profitiert ebenso von der Bibliothek, da Bibliotheksnutzer eine potentielle Laufkundschaft darstellen – die Bibliothek kann sogar als möglicher Standortfaktor für Geschäfte gesehen werden. Die Gemeinschaft profitiert indirekt von der Bibliothek, da gebildete und gut informierte Menschen ein Gewinn für den lokalen Arbeitsmarkt sind. Außerdem treten hier abstrakte Werte wie die Steigerung der Lebensqualität zu Tage (vgl. BLANCK 2006, S. 51ff.).

Immer, wenn der Wert und die Kosten eines Produkts oder einer Dienstleistung zu bestimmen ist, kann eine Kosten-Nutzen-Analyse (Effektivität) durchgeführt werden. Diese Analyse geht über die klassische Kosten-Leistungs-Rechnung (Effizienz) hinaus. Da der Nutzen sich über einen langen Zeitraum erstreckt und sich die Kosten meist zwangsläufig innerhalb des Jahresbudgets bewegen müssen, ist er schwer zu bestimmen (vgl. BLANCK 2006, S. 53).

In amerikanischen Studien wurden die Kosten, also meist das Jahresbudget, und der Nutzen (durch beispielsweise die Medienausleihe) einzelner Dienstleistungen gegenübergestellt. Der daraus resultierende Gewinn wird in der genannten Studie als sogenannter „Return on investment“ (ROI) bezeichnet und entspricht dem Begriff der Investitionsrentabilität, den Fett in seiner Arbeit verwendet. Wird beispielsweise davon ausgegangen, dass ein Medium in seiner Anschaffung 10 Euro kostet und zehnmal entliehen wird, entspricht dies einem ROI von 100 €. Die Erhebung des ROI und des Gesamtumsatzes einer Bibliothek machen allerdings nur dann Sinn, wenn sie vergleichbar sind und man sie in Relation zueinander setzen kann, wenn man also den Gesamtumsatz in Verhältnis zum Kostenaufwand setzt (vgl. BLANCK 2006, S. 55). Die Autorin verbalisiert diese Formel wie folgt: „Jedem investierten Euro steht ein durch die Bibliothek für die Menschen erwirtschafteter Nutzen von X Euro gegenüber.“ (BLANCK 2006, S. 56). Zur Orientierung dienen englische und amerikanische Studien, die einen durchschnittlichen ROI von 1 : 4,4 ergaben (vgl. BLANCK 2006, S. 59).

Der wichtigste Aspekt bei der Betrachtung der ökonomischen Wertschöpfung, dessen Benennung bedeutend ist, ist die Kosteneinsparung für den einzelnen Benutzer sowie für die Gemeinschaft. Problem des ROI ist, dass er nicht den eventuell entstandenen Schaden der lokalen Wirtschaft und die Steuerversäumnisse betrachtet, die durch die geringere Kaufbereitschaft der Bibliotheksnutzer entstehen. Dieser Vorwurf wird jedoch von einer Studie der Gewohnheiten einzelner Altersgruppen aus England relativiert, die belegt, dass sich die Leih- und Kaufgewohnheiten unter Berücksichtigung der Altersgruppen gegenseitig aufheben. Außerdem schließt die Kalkulation mit dem ROI auch nicht mit ein, dass der Wert eines Mediums bei jedem Entleihen geringer wird. Bei dieser Überlegung ist zu berücksichtigen, dass Medien je nach Genre unterschiedliche inhaltliche Halbwertszeiten haben. So veraltet naturwissenschaftliche Literatur relativ schnell, wohingegen Trivalliteratur inhaltlich nicht an Wert verliert. Die Autorin führt als letzten Kritikpunkt am ROI auf, dass die Benutzung von Bibliotheken quasi kostenfrei ist und somit kein repräsentativer Vergleichswert zu gekauften Medien entsteht (vgl. BLANCK 2006, S. 56f.).

Es ist möglich, den Mängeln des ROI zu begegnen, indem sowohl Einschätzungen von aktiven Nutzern sowie von potentiellen Nutzern mit einbezogen werden. Ein Versuch, diese Lücke zu schließen, ist die sogenannte Contingent-Valuation-

Methode, bei der hypothetische Fragen über das wahrscheinliche Nutzungsverhalten unter hypothetischen Bedingungen gestellt werden (z.B.: „Wieviel wäre Ihnen der Verkauf Ihres Leseausweises wert, ohne dass Sie ihn wiederbekommen könnten?“, BLANCK 2006, S.58) (vgl. BLANCK 2006, S. 58).

### **3.4 Über die Umsetzung in die Praxis**

Die gewonnenen Kenntnisse in die Praxis umzusetzen gestaltet sich schwierig, da Outcome-Studien personalintensiv und kaum mit den knappen finanziellen Mitteln der Bibliotheken zu realisieren sind. Hinzu kommt, dass Schulungen in diesem Bereich kaum oder gar nicht angeboten werden. Othmar Fett, dessen Literaturbericht zur Wirkungsmessung für Hochschulbibliotheken im zweiten Teil dieser Arbeit vorgestellt wird, empfiehlt, bei routinemäßigen Datenerhebungen den Anteil der outcomebezogenen Daten zu erhöhen. Allerdings empfindet die Autorin dies als nicht ausreichend. Sie schlägt vor, Handlungsempfehlungen, die im Ausland entstanden sind, auf deutsche Outcome-Studien zu übertragen (vgl. BLANCK 2006, S. 36).

Vorgestellt wird in diesem Zusammenhang das „Handbuch zur systematischen (Erst-) Implementierung umfassender Wert- und Wirkungsbetrachtung“, das in Florida erarbeitet wurde. Es befasst sich mit Gründen und Grundlagen für Outcome-Studien, Evaluierung der Bereitschaft der Bibliotheksleitung und –mitarbeiter sowie der zuständigen Behörde und der Prüfung des Datensystems und der Organisation der Mitarbeiter. Bereits vor Beginn der Studie sollen jene Bereiche gestärkt werden, die Voraussetzung für eine aussagekräftige Outcome-Studie sind. Anschließend müssen die Rahmenbedingungen für die Studie geschaffen werden: Ein Zeitplan muss erstellt, Verantwortliche für Teilbereiche gefunden und Nahziele definiert werden. Außerdem bedarf es einer Definition langfristiger Ziele und der Wirkungen und Werte, die die Dienstleistung bei den Nutzern bewirken soll sowie einer Auswahl der benötigten Informationen, Methoden und Zielgrößen unter Berücksichtigung der Eigenschaften der Zielgruppe (vgl. BLANCK 2006, S. 37ff.).

Die Autorin führt außerdem eine in Massachusetts entstandene Workshop-Dokumentation zum Thema Outcome-Evaluation auf, welche Checklisten, einen nützlichen Glossar zum Thema Outcome-Studien, Methoden der Datenerhebung mit Pro- und Contraargumenten und eine aktuelle Bibliographie zum Thema beinhaltet. Diese Dokumentation ist eine sinnvolle Ergänzung zum beschriebenen Handbuch (vgl. BLANCK 2006, S. 39).

Auch in Deutschland wird die Forderung nach einem zentralen Dachverband für Outcome-Studien laut. Überlegungen zu diesem Bereich finden sich bereits von der Bibliotheks-Entwicklungs-Agentur (BEA) innerhalb des Strategiekonzepts „Bibliothek 2007“ (vgl. BLANCK 2006, S. 40).

### **3.5 Empirische Studie zur ökonomischen Wertschöpfung öffentlicher Bibliotheken**

Die Autorin hat die Erkenntnisse aus internationalen Studien schließlich konkret angewendet und an drei öffentlichen Bibliotheken im Berliner Bezirk Mitte eine empirische Untersuchung durchgeführt. Die öffentlichen Bibliotheken in Berlin haben große finanzielle und strukturelle Probleme, für die bereits seit längerer Zeit unterschiedliche Lösungswege diskutiert werden. Die Ergebnisse einer Studie zur

Wirkung der Bibliotheken sollten in dieser Situation einen Hinweis darauf geben, welche Wertschätzung die bisherige Arbeit erfährt und möglicherweise Argumente für die politische Diskussion liefern (vgl. BLANCK 2006, S. 62 ff.). Die drei Erhebungsbibliotheken wurden nach den Kriterien hoher Besucherzahlen, möglichst unterschiedlicher Altersstrukturen und möglichst heterogener Nutzer ausgewählt, um repräsentative Ergebnisse zu erhalten und die Untersuchung nicht durch zusätzliche Faktoren, wie z.B. Besonderheiten in der Nutzerstruktur, zu überladen (vgl. BLANCK 2006, S. 72).

In ihrer Untersuchung hat Sandra Blanck zum einen die Methode der Benutzerbefragung angewendet sowie zum anderen auch bereits vorhandene statistische Daten z.B. aus Bibliotheksstatistiken mit einbezogen (vgl. BLANCK 2006, S. 65). Die Autorin hat sich für drei verschiedene Befragungsformen entschieden: eine Fragebogenverteilung an Besucher der drei Erhebungs-Bibliotheken, Einzelinterviews mit einigen Besuchern sowie eine Online-Fragebogen-Aktion auf den Homepages des Bibliotheks- und Kulturamts Berlin-Mitte und des Verbundes öffentlicher Bibliotheken Berlins (VÖBB). Zielgruppe der Untersuchung waren alle Bibliotheksbesucher ab 16 Jahren.

Nach der Durchführung von Pre-Tests, mit deren Hilfe der reibungslose Ablauf geprobt werden sollte, wurde die Befragung der Besucher in den Bibliotheken durchgeführt. Sie erstreckte sich über einen Zeitraum von einer Woche. In dieser Zeit wurde jeder Bibliotheksbesucher angesprochen und um das Ausfüllen eines Fragebogens oder die Teilnahme an einem Interview gebeten (vgl. BLANCK 2006, S. 66 f.). Da die Ergebnisse bereits durchgeführter Studien sehr differenziert waren, konnten vollstandardisierte Datenerhebungsverfahren für die Befragung mittels Fragebögen und die Einzelinterviews verwendet werden. Auf die Durchführung von nicht- oder teilstandardisierten Experteninterviews wurde aus zeitlichen Gründen verzichtet (vgl. BLANCK 2006, S. 68 ff.).

Die Online-Befragung erstreckte sich über einen Zeitraum von drei Wochen. Eine Online-Befragung wurde durchgeführt, um auch Informationen über die Online-Nutzer der Bibliothek zu erhalten, die vermutlich nur selten in die Bibliothek gehen und daher bei einer reinen Untersuchung vor Ort unterrepräsentiert gewesen wären (vgl. BLANCK 2006, S. 69 f.). Parallel zur Online-Befragung wurde in zwei der Erhebungs-Bibliotheken noch zusätzlich nach Abschluss der Phase der direkten Besucherbefragung eine selbstselektive Besucherbefragung durchgeführt, d.h. es wurden nur Fragebögen mit entsprechenden Hinweisen ausgelegt, die Besucher jedoch nicht angesprochen und um Teilnahme gebeten. Da der Rücklauf dieser Befragung sehr gering war, wurden die Antworten nicht in die Ergebnisse mit einbezogen (vgl. BLANCK 2006, S. 72).

Die Auswertung der Fragebögen und Interviews erfolgte mit dem Statistikprogramm SPSS. An den Befragungen nahmen insgesamt 931 Bibliotheksbesucher teil. Die durchschnittliche Quote an gültigen Fragebögen lag bei 65,3%, bei den Interviews lag sie bei 46,3%. Dies wird von der Autorin als gute Basis für die Auswertung gesehen (vgl. BLANCK 2006, S. 74). Die Ergebnisse der Erhebung wurden zunächst insofern bereinigt, als mit gewichteten Nutzungshäufigkeiten an Stelle der tatsächlichen Häufigkeit der Bibliotheksnutzung der befragten Personen gearbeitet wurde. Bei der Auswertung der Fragebögen hatte sich ergeben, dass Häufignutzer der Bibliotheken unter den befragten Personen stark überrepräsentiert waren und

somit das Ergebnis bezüglich der Frage, wie oft ein Bibliotheksbesucher die Bibliothek nutzt, verzerrt war (vgl. BLANCK 2006, S. 76 f.).

Insgesamt ergab sich aus der Befragung der Nutzer, dass der Bibliothek in verschiedenen Bereichen ein hoher Stellenwert eingeräumt wird. 93,8% der befragten Nutzer sind der Meinung, dass Bibliotheken eine hohe Bedeutung für die Lebensqualität in einer Stadt haben und auch einen Beitrag zu ihrer persönlichen Lebensqualität leisten (vgl. BLANCK 2006, S. 77). Eine große Mehrheit bestätigt auch die Bedeutung der Bibliothek in der Förderung des Lesens und der Informationskompetenz (69,2% bzw. 65,5%). Auf die Frage, warum ein Nutzer Medien leiht anstatt sie zu kaufen, antworteten 81,5% der Nutzer, dass sie dies wegen des Preisvorteils tun würden. Daraus zieht die Autorin den Schluss, dass den Bibliotheken eine ökonomische Bedeutung zukommt und der Nutzer direkten ökonomischen Nutzen aus ihrem Vorhandensein zieht. Vor allem aus den Antworten auf die Fragen in den Einzelinterviews lässt sich schließen, dass die Nutzer die vielfältige Auswahl in Bibliotheken schätzen und mögliche Alternativen zur Bibliothek mit höheren Kosten für sie verbunden wären (vgl. BLANCK 2006, S. 78 f.).

Um den ökonomischen Wert der Erhebungsbibliotheken zu ermitteln, wurden verschiedene Ansätze der Kosten-Nutzen-Analyse genutzt. Zunächst wurden die von der Bibliothek zur Verfügung gestellten Produkte und Dienstleistungen freien Marktpreisen gegenübergestellt. Hierfür wurden günstige Durchschnittspreise angesetzt. Aus dieser Betrachtungsweise ergab sich eine Kosten-Nutzen-Relation von 1 : 5,6 für die eingesetzten Mittel in den Bibliotheken (vgl. BLANCK 2006, S. 80). In einem weiteren Schritt wurde die Einschätzung der befragten Nutzer mit einbezogen, wie hoch sie die Kosten für Alternativen zu einer Bibliotheksnutzung ansetzen würden. Außerdem wurde die von den Nutzern genannte durchschnittliche Besuchsdauer in der Bibliothek als ein Faktor mit einbezogen, der Ausdruck der Wertschätzung für die Bibliothek ist. Kombiniert man die drei genutzten Ansätze, so ergibt sich insgesamt eine Kosten-Nutzen-Relation von 1 : 3,2 für die untersuchten Bibliotheken (vgl. BLANCK 2006, S. 82).

In ihrer Schlussbetrachtung räumt die Autorin ein, dass die Untersuchung der Wirkung von Bibliotheken oder die Ermittlung ihres ökonomischen Wertes problematisch sein können und man nicht alle Arbeitsbereiche einer Bibliothek konkrete Geldwerte zuweisen kann. Dennoch betont sie die Wichtigkeit der Analyse eines ökonomischen Nutzens von öffentlichen Bibliotheken, vor allem auch, um ein Bewusstsein für das große Potential von Bibliotheken in der Politik und in der Gesellschaft zu schaffen.

## 4 Schlussbetrachtung

In der heutigen Zeit sind Bibliotheken Entwicklungen ausgesetzt, die sich erheblich auf ihre Arbeitsweise auswirken. Vor allem der rapide technologische Fortschritt und die starke Verbreitung des Internets stellen neue Herausforderungen für Bibliotheken dar. Für öffentliche Bibliotheken zeigten sich diese Entwicklungen in einem verstärkten Wettbewerb um die Zeit der Nutzer, die Fach- und Hochschulbibliotheken konkurrieren hingegen in Bezug auf die Bereitstellung von Fachinformationen mit dem Internet. Der bequeme Zugang zu Fachinformationen vom heimischen Schreibtisch aus lässt das Internet besonders für Studenten attraktiv erscheinen. Das zum Teil qualitativ erheblich hochwertigere Fachinformationsangebot der Bibliotheken in Form von Fachdatenbanken und Printbeständen verfehlt dagegen oftmals die gewünschte Wirkung. Auf Grund solcher Entwicklungen und unter dem zusätzlichen Zwang knapper Mittel sehen sich Bibliotheken immer häufiger in der Situation, ihre Existenz und die für sie aufgewandten Mittel rechtfertigen zu müssen.

Die Wirkungsforschung stellt einen Lösungsweg dar, der sowohl dabei helfen kann, der Rechenschaftspflicht der Bibliotheken nachzukommen als auch dabei die Wirkung der Bibliotheksdienste zu optimieren. Angesichts der beiden vorliegenden Studien wird deutlich, dass die Wirkungsforschung in Deutschland noch in den Kinderschuhen steckt. Schon die einheitliche Definition der zur Wirkungsforschung gehörenden Begriffe wirft Probleme auf. Die vorhandene Fachliteratur stammt vornehmlich aus den USA und Großbritannien. In diesen Ländern hat sich die Wirkungsforschung bereits etabliert und ist institutionell verankert. In Deutschland hingegen geht die Entwicklung der Wirkungsforschung nur zögerlich voran.

Othmar Fett schreibt in seiner Arbeit *Impact – Outcome – Benefit. Eine Literaturbericht zur Wirkungsmessung für Hochschulbibliotheken*, dass eine Wirkungsforschung wie in den USA auch in Deutschland von großem Nutzen sein könnte (vgl. Fett 2004, S. 50). Auch Sandra Blanck schlägt vor, Handlungsempfehlungen, die im Ausland entstanden sind, auf deutsche Outcome-Studien zu übertragen (vgl. BLANCK 2006, S. 36). Die Fragestellungen der Wirkungsforschung gehen weit über die bisher in Deutschland betriebene Nutzerforschung hinaus. Die Wirkungsforschung fragt danach, welche Wirkung die Nutzung der Bibliothek auf die Nutzer hat. Aus diesem Grunde kann die Wirkungsforschung verschiedene Ebenen des Bibliotheksmanagements mit Informationen unterstützen. Unter anderem profitiert das Qualitätsmanagement von Erkenntnissen über Nutzungsbarrieren, die Mitarbeitermotivation wird positiv beeinflusst, weil dem ständigen Legitimationsdruck das Wissen über den konkreten Nutzen gegenübergestellt werden kann. Außerdem kann die Wirkungsforschung als Instrument des Bibliotheksmanagements dienen, wenn im Rahmen der Ermittlung neuer bibliothekarischer Wirkungsfelder strategische Ziele und operative Maßnahmen definiert werden müssen.

Eine zukünftige Herausforderung für die Wirkungsforschung in Deutschland ist es, geeignete Methoden sowie einheitliche Standards zu entwickeln und signifikante Indikatoren zu ermitteln. Besonders die Datenerhebung und die Identifikation treffender Indikatoren zur Wirkungsmessung stellen Herausforderungen für die Wissenschaft dar. Oftmals sind unterschiedliche Faktoren für die von der Bibliothek erzielten Wirkung mitverantwortlich. Aus diesem Grunde ist es problematisch, den speziellen Anteil der Bibliothek an der Wirkung zu messen.

Bei der Wirkungsforschung sollte drauf geachtet werden, dass das gesamte Potential des Ansatzes ausgeschöpft wird. Eine nur auf die Rechenschaftspflicht ausgerichtete Forschung würde den Möglichkeiten des Ansatzes nicht gerecht werden.

Es ist fraglich, ob es möglich sein wird, in Deutschland eine ebenso umfassende Wirkungsforschung wie in den USA zu betreiben. Allerdings ist es möglich, sich einzelne Aspekte und Methoden zunutze zu machen. Wichtig ist es hierbei, dass sich die Verantwortlichen um ein umfassendes Wissen über die methodischen Möglichkeiten der Wirkungsforschung bemühen, wobei die amerikanische Wirkungsforschung eine Vorbildfunktion einnehmen kann.

## 5 Literaturangaben

- BLANCK 2006     BLANCK, Sandra: *Wert- und Wirkungsmessung in Bibliotheken*. In: Fuhlrott, Rolf, Krauß-Leichert, Ute, Schütte, Christoph-Hubert (Hrsg.): *Neues für Bibliotheken – Neues in Bibliotheken*. Wiesbaden: Dinges & Frick, 2006, S. 9-105. (B.I.T.online – Innovativ, Bd. 12)
- FETT 2004        FETT, Othmar: *Impact – Outcome – Benefit. Ein Literaturbericht zur Wirkungsmessung für Hochschulbibliotheken*. Berlin: Institut für Bibliothekswissenschaft der Humboldt-Universität zu Berlin, 2004. (Berliner Handreichungen zur Bibliothekswissenschaft ; 142). Online Ressource:<http://www.ib.hu-berlin.de/~kumlau/handreichungen/h142/h142.pdf>