

**Sitzung der Expertengruppe Leistungsmessung von hbz und dbv
Protokoll der 1. Sitzung**

Termin: Montag, 29.02.2016, 11:00 – 16:00 Uhr

Ort: dbv Berlin, Fritschestraße 27-28, 10585 Berlin

Anwesend: Kathrin Hartmann (dbv) - Vorsitz

Joachim Kreische (TU Dortmund)

Simone Fühles-Ubach (FH Köln)

Agnes Südkamp-Kriete (Büchereizentrale Niedersachsen)

Ulla Wimmer (Humboldt-Universität zu Berlin)

Ira Foltin (hbz, DBS)

Gaby Heugen-Ecker (hbz, DBS) – Protokoll

Arend Flemming (Städtische Bibliotheken Dresden) (entschuldigt)

Cornelia Vonhof (HdM) (entschuldigt)

Andreas Brandtner (JGU Mainz) (entschuldigt)

Tagesordnung:

TOP 1 Begrüßung, Formalien

TOP 2 Klärung des Arbeitsauftrags (Hartmann)

2.1 Arbeitsauftrag und Ziele der Expertengruppe

2.2 Zusammenarbeit mit den DBS -Steuerungsgruppen und der Managementkommission

2.3 Vorgehen und Zeitplan

TOP 3 Kurzberichte

3.1 aus der ad hoc AG der Sektion IV: Leistungsmessung für wissenschaftliche Bibliotheken (Kreische)

3.2. aus der DBS Steuerungsgruppe ÖB (Wimmer/Foltin)

TOP 4 Leistungsmessung und –vergleich mit der DBS (Foltin/Hartmann)

4.1 Leistungsmessung vor dem Hintergrund veränderter Auftragsdefinition und sich wandelndem Nutzungsverhalten: Ziele, Zielgruppen, Instrumente

4.2 DBS Status quo: Funktionalitäten und Möglichkeiten für ÖB und WB

4.3 DBS Desiderate: Optimierung der Auswertungsinstrumente, Kategorienschema, Kennzahlenset, Indikatorenraster

4.4 Künftiges Verfahren für die Zählung virtueller Besuche nach der Beendigung des Zählpixelverfahrens der HdM

TOP 5 Weiteres Vorgehen und Termine (Hartmann)

Protokoll:**TOP 1 Begrüßung, Formalien**

Frau Hartmann begrüßt die Anwesenden. Es wird vereinbart, dass alle Mitglieder der Experten-Gruppe das Protokoll zur konstruktiven Mitarbeit erhalten sollen. Grundsätzlich sollen die Protokolle auf dem Bibliotheksportal veröffentlicht werden, um ein transparentes Vorgehen zu gewährleisten. Ein Feedback der Steuerungsgruppen ÖB und WB ist ausdrücklich gewünscht. Die Vorschläge aus den Expertengruppensitzungen sollen dem Vorstand des dbv und der hbz-Leitung vorgestellt werden.

TOP 2 Klärung des Arbeitsauftrages

Herr Kreische wünscht die Erarbeitung eines klar ausformulierten Arbeitsauftrags / Umsetzungsvorschlags für die Steuerungsgruppen durch die Expertengruppe.

2.1 Arbeitsauftrag und Ziele der Expertengruppe

Frau Hartmann formuliert das heutige Ziel: es soll ein Rahmen für die zukünftige Leistungsmessung in Bibliotheken festgelegt werden. Nach Beendigung des BIX haben hbz und dbv gemeinsam entschieden, dass kein eigenständiges Instrument zur Leistungsmessung aufgesetzt wird, sondern hierfür Funktionalitäten der DBS weiterwickelt werden sollen. Dies entspricht auf den Empfehlungen der BIX-Steuerungsgruppe. Es soll erarbeitet werden, welche Elemente der DBS fehlen, wie zeitgemäße Bibliotheksleistungen beschrieben werden können und was das neue Instrument zur Leistungsmessung leisten kann und soll.

2.2 Zusammenarbeit mit den DBS-Steuerungsgruppen und der Managementkommission

Die Expertengruppe betont, dass die Zusammenarbeit mit den DBS-Steuerungsgruppen und die Managementkommission von grundlegender Bedeutung ist. Die in diesen Gremien vertretenen Expertinnen und Experten können beurteilen, was sich in der Praxis erheben und umsetzen lässt. Das Ziel eines neuen Leistungsmessungsinstruments ist die Stärkung der DBS.

2.3 Vorgehen und Zeitplan

Als Rahmen für die Leistungsmessung wird die DBS festgelegt, da Bibliotheken und Fachstellen die vorhandenen Kennzahlen bereits vielfach nutzen. Eine Kostenneutralität ist hier nicht zu erreichen. Die Finanzierung durch die KMK wird durch Frau Hartmann geklärt. Es wird klar formuliert, dass eine standardisierte Messung der virtuellen Besuche für eine Leistungsmessung unerlässlich ist.

Als grober Zeitplan wird festgehalten, dass bis Ende 2016 erste Vorschläge erarbeitet sein sollen, bis 2018 sollte eine neue Ausrichtung der Leistungsmessung erarbeitet sein.

TOP 3 Kurzberichte**3.1 aus der ad hoc AG der Sektion IV: Leistungsmessung für wissenschaftliche Bibliotheken (Kreische)**

Für die Sektion IV (WB) muss der Prozess der Meinungsbildung noch abschließend geführt werden. Frau Wimmer regt bei Einzelfragen eine enge Rückkopplung zwischen den Steuerungsgruppen an. Für einen Leistungsvergleich inklusive Ranking sieht Herr Kreische keine Akzeptanz. Der Bedarf nach einem normativen Indikatorenraster und einem Vergleich zur Gesamtheit der Bibliotheken wird bestätigt. Hierbei sollen die Steuerungsgruppen die Basisdaten und Kerndaten festlegen, wobei ein Input der jeweiligen Bibliotheken gewünscht ist.

Eine dringende Überarbeitung des WB-Fragebogens wird allgemein gesehen. Herr Kreische wirft u.a. die Frage auf, inwieweit die Fächerstatistik noch sinnvoll ist. Die eher bestandsbezogene Ausrichtung des WB-Fragebogens wird als nicht zeitgemäß empfunden. Es wird überlegt, ob die fakultativen Fragen aus dem Fragebogen gestrichen werden können oder inwieweit nur

geringe Ausfüllquoten bei einzelnen DBS- Fragen zu einem Streichen der Frage führt. Er kündigt an, dass die hier erarbeiteten Ergebnisse in die Sektion IV gespiegelt werden.

3.2 aus der DBS Steuerungsgruppe ÖB (Wimmer/Foltin)

Frau Wimmer sieht den Fragebogen ÖB gerüstet für einen Leistungsvergleichs auf Basis eines Indikatorenrasters. Er enthält 25 % Nutzungszahlen, während der WB-Fragebogen nur 8 % enthält. Da der ÖB-Fragebogen fast jährlich den Bedürfnissen angepasst wird, spiegelt er die Arbeit der Bibliotheken wieder.

TOP 4 Leistungsmessung und –vergleich mit der DBS (Foltin/Hartmann)

4.1 Leistungsmessung vor dem Hintergrund veränderter Auftragsdefinition und sich wandelndem Nutzungsverhalten: Ziele, Zielgruppen, Instrumente und

4.2 DBS Status quo: Funktionalitäten und Möglichkeiten für ÖB und WB

Die Grundsatzfrage, ob die Leistungsmessung zur Öffentlichkeitsarbeit herangezogen werden soll oder nicht, wird diskutiert. Das Arbeitspapier der BIX-Tagung in Köln definiert die Wünsche der Bibliotheken deutlich und wird der Expertengruppe als Arbeitspapier von Frau Hartmann noch zur Verfügung gestellt. Frau Hartmann gibt zu bedenken, dass Leistungszahlen in der Öffentlichkeitsarbeit immer vermittelt werden müssen und mit Geschichten bzw. Emotionen verbunden sein sollten, wenn möglich in Verbindung auch mit Vergleichen mit weiteren kommunalen Einrichtungen. Frau Fühles-Ubach merkt an, dass die Ansprüche an ein Instrument der Leistungsmessung je nach Nutzergruppe sehr unterschiedlich sind. Im Hinblick auf die Öffentlichkeitsarbeit ist zu überlegen, ob die Öffentlichkeit auf die Träger und bibliotheksaffine Personen beschränkt werden sollte. Zudem wird eine Öffentlichkeitsarbeit allein anhand von Kennzahlen kritisch eingeschätzt. Grundsätzlich wird ein öffentlichkeitswirksames Instrument von Herrn Kreische begrüßt. Das Indikatorenraster bietet im Hinblick auf Öffentlichkeitsarbeit den Vorteil, dass Bibliotheken selbst entscheiden können, welchen Vergleichen sie sich im Rahmen der Öffentlichkeitsarbeit stellen möchten. Eine Interpretation der Daten eröffnet somit mehr Möglichkeiten für die Bibliotheken als ein festgelegtes Ranking. Das Gremium beschließt, dass die zukünftige Leistungsmessung **keine übergeordnete Öffentlichkeitsarbeit, vergleichbar dem des BIX-Magazins, in der die eigenen Bibliotheksleistungen gerankt werden, mehr zum Ziel hat**. Grundsätzlich ist zu überlegen, wie eine zeitgemäße Öffentlichkeitsarbeit zu Bibliotheksleistungen umzusetzen ist. Hier bietet sich der Austausch mit den für Öffentlichkeitsarbeit Verantwortlichen in Bibliotheken an. Frau Hartmann ist hierzu mit ihrer Kollegin Frau Hagemeister im dbv im Gespräch. Angedacht sind hier u.a. Verknüpfungen zwischen den Printpublikationen wie z.B. dem DBS-Datenposter und dem Bericht zur Lage der Bibliotheken. Herr Kreische wünscht sich über einen Vergleich mit den Nachbarstädten zusätzlich weitere, individuelle Vergleichsmöglichkeiten, z.B. alle Regionalbibliotheken. Auch ein Vergleich aller hauptamtlichen oder nebenamtlichen Bibliotheken ist gewünscht. Es wird angesprochen, ob ein Aufbrechen der Bibliothekstypen für Vergleiche sinnvoll ist. In dem Zusammenhang wird überlegt, die BibS für Einzelvergleiche umzubauen. Frau Wimmer regt einen Wettbewerb an, wie die Zahlen der DBS in aufbereiteter Form visualisiert werden können.

Das Indikatorenraster eignet sich nach Frau Wimmer besonders für einen Leistungsvergleich, da ein von Bibliotheken aufgesetztes Leistungsraster für die ÖB bereits vorhanden ist. Zudem ist es als Instrument durch die vorhandenen Daten in der DBS verhältnismäßig schnell entwickelbar. Allerdings müssten zahlreiche Bibliotheken von dem Instrument überzeugt werden, denn Erfahrungen zeigen, dass das bisherige Indikatorenraster zu wenig bekannt ist. Dazu merkt Frau Foltin an, dass einfache Durchschnittswerte von ÖB eher akzeptiert würden als Quartile und Mediane, welche im Indikatorenraster genutzt werden. Die Expertengruppe entscheidet, weiterhin bei der bewährten Berechnung zu bleiben, da diese statistisch genauere Werte liefern. Frau Foltin hat Informationen über mehr betriebswirtschaftlich ausgerichtete Kennzahlen für ÖB, die sie dem Gremium zur Verfügung stellen kann.

Die Frage nach einer Legitimation durch eine geeignete Institution bzw. nach einem Siegel für die Ergebnisse wird im Hinblick auf die Öffentlichkeitsarbeit als wichtig erachtet und ausführlich diskutiert. Herr Kreische regt eine Legitimation durch den dbv an, Frau Fühles-Ubach schlägt eine Zusammenarbeit mit Info-Online als externem Anbieter vor. Frau Foltin stellt die Frage, ob eine Legitimation für ÖB durch die Fachstellen ausreichend ist. In dem Zusammenhang wird die Frage nach der Datenqualität gestellt. Frau Foltin erläutert das Vorgehen der DBS im Hinblick auf die Plausibilitätsprüfung bei der Dateneingabe, die Datenprüfung nach Redaktionsschluss und die Egalisierung der Daten im Indikatorenraster. Herr Kreische sieht die Gefahr einer Datenmanipulation eher im Bereich der Online-Angebote oder der Visits, da hier ein Standardverfahren fehlt. Im Hinblick auf „herkömmliche“ Kennzahlen wird diese Gefahr nicht gesehen. Frau Wimmer stellt noch einmal klar, dass eine Prüfung der Gesamtzahlen wie im BIX aufgrund der Menge der teilnehmenden Bibliotheken für die DBS nicht leistbar ist. Die Anwesenden bestätigen, dass die DBS als Grundlage die benötigten Kennzahlen in der gewünschten Qualität liefert. Es wird festgehalten, dass ein Qualitätssiegel über die reine Nutzung der DBS-Zahlen hinausgeht und die DBS aufgrund der Verfahrensweise (Plausibilitätsprüfung und Datenprüfung) als Legitimation ausreicht, eine externe Prüfung wie beim BIX wird verworfen. Da die Zahlen nicht wie beim BIX durch andere Institutionen veröffentlicht werden, garantieren die Bibliotheken, die das Raster nutzen, selbst für die Qualität ihrer Daten.

Die Berechnung der Kennzahlen im Indikatorenraster sollen transparent dargestellt werden, die Kennzahlen sollen in der VA leichter recherchierbar und damit besser sichtbar sein. Es wird eine Erklärung der Indikatoren und Interpretation der Einzelindikatoren gewünscht. Eine Erläuterung, Wertung und Einschätzung der Kennzahlen durch die DBS wird als wichtig eingestuft. Der Indikatorenraster sollte so programmiert sein, dass es sich automatisiert mit den Kennzahlen der Bibliothek füllt. Wenn möglich sollte eine andere Darstellung des Indikatorenrasters gefunden werden, damit sie noch besser in der Kommunikation eingesetzt werden können.

Frau Fühles-Ubach weist auf die Idee von unterschiedlichen Auswertungsmodellen (Basic-, Smart- und Upgrade-DBS-Auswertung) gegen Gebühr hin. Frau Foltin erläutert, dass dieses Modell kritisch zu bewerten, weil nicht planbar, ist und administrative Strukturen benötigt, die nicht vorhanden sind. Dieses Modell wird daher zugunsten des Indikatorenrasters verworfen.

Herr Kreische wünscht für WB eine Schnittstelle, so dass die Daten für die DBS direkt aus den jeweiligen Bibliothekssystemen in die DBS eingespielt werden können. Der Zeitpunkt für diese Neuerung sei günstig, da Cloud-Systeme bei den Systemanbietern entstehen. Frau Foltin merkt an, dass der Aufwand zur Programmierung erst geprüft werden kann, wenn die technischen Spezifikationen der Schnittstellen definiert sind. Sie weist darauf hin, dass ein Datenaupload über eine csv-Schnittstelle die automatisierten Plausibilitätsprüfungen der DBS umgeht. Herr Kreische weist darauf hin, dass Fehler bei der manuellen Dateneingabe vermieden würden.

Generell wird die Frage aufgeworfen, ob Zeitreihen oder ad-hoc-Abfragen von Bibliotheksarbeit wichtiger erachtet werden sollten. Frau Wimmer erläutert, dass es Aufgabe der DBS ist, das Bibliothekswesen in Deutschland abzubilden. Da dies durch die KMK-Finanzierung festgeschrieben ist und ad-hoc-Abfragen schon wegen der Vorlaufzeit der Berichtsjahre (fast) unmöglich sind, werden Zeitreihen als wichtig erachtet. Zudem ändert sich der Fragebogen ÖB fast jährlich, obwohl im Kern eine Kontinuität gewahrt wird. Dadurch wird der Wandel im Bibliothekswesen ÖB am Fragebogen deutlich.

Es wird die Frage aufgeworfen, ob einzelne Frageaspekte, hier z. B. die Flüchtlingsarbeit der Bibliotheken, durch eine Kundenbefragung aufgefangen werden könnten. Herr Kreische vertritt die Ansicht, dass eine Kundenbefragung hinfällig sein könnte, wenn der Fragebogen WB ständig aktualisiert würde. Auch Frau Südkamp-Kriete bezweifelt, dass flächenübergreifend Nutzerumfragen durchgeführt würden. Dies könnten ggf. einzelne Bibliotheken auf Wunsch durchführen, die Auswertung muss nicht zentral über eine Kennzahl der DBS erfolgen. Frau Wimmer überlegt, ob man zum Verfahren eines Zusatzfragebogens zurückkommen könnte,

um kurzfristige Aufgaben der Bibliotheken abzubilden. In der Diskussion wird kritisiert, dass bei diesem Verfahren die Zusatzfragebögen alle 2 – 3 Jahre wechseln müssten und ein Gewöhnungseffekt ausbliebe. Zudem benötigen die Bibliotheken für eine valide Datenlieferung entsprechende Vorlaufzeit. Die Expertengruppe stellt fest, dass ad-hoc-Abfragen unrealistisch sind und lehnt eine Kennzahlentwicklung zur Kundenbefragung ab.

4.3 DBS Desiderate: Optimierung der Auswertungsinstrumente, Kategorienschema, Kennzahlenet, Indikatorenraster

Diese Ergebnisse werden festgehalten:

- Das Instrument der Leistungsmessung soll auf Basis eines Indikatorenrasters ÖB und WB gestaltet werden.
- Die DBS soll als Datawarehouse dienen, d.h. jeder sucht sich die Information heraus, die er für seine Arbeit benötigt; die DBS soll dabei als Ganzes bestehen bleiben.
- Das Werkzeug soll hauptsächlich dem innerbetrieblichen Vergleich dienen. Dabei ist es wichtig, dass alle Bibliotheken miteinander verglichen werden und keine Einzelvergleiche stattfinden. Das Indikatorenraster soll daher die Daten der DBS auf die Gesamtheit hin bewerten und in Bezug auf die Ausfüllquote setzen. Dieser Raster wird nur eingeschränkt als Instrument für Öffentlichkeitsarbeit dienen, aber eine aussagekräftige Qualitätsüberprüfung für Bibliotheken bieten. Das Werkzeug bietet freie Interpretationen, ein Ranking wird aufgegeben.
- Als Diskussionsgrundlage für ein neues Indikatorenraster dient z.B. das Indikatorenraster ÖB, wobei neben betriebswirtschaftlichen Kennzahlen auch Personalkennzahlen stärker in die DBS integriert werden können.
- Bei der Berechnung des Indikatorenrasters wird an den Quartilen/Medianen festgehalten. Die Berechnung des Rasters soll transparent sein. Eine Überprüfung der Grundgesamtheit ist im Indikatorenraster wie bislang möglich. Interpretationshilfen sollen durch die DBS zur Verfügung gestellt werden. Kennzahlen sollen in der VA leichter recherchierbar sein. Der Raster soll automatisiert mit den Kennzahlen der jeweiligen Bibliothek gefüllt werden.
- Ein öffentlichkeitswirksames Instrument über visualisierte, aufbereitete Daten und Kerndaten der DBS soll entwickelt werden. Angedacht ist die Einladung eines Experten (Vortrag von Prof. Groß) oder ein Wettbewerb bzw. eine Ausschreibung. Durch Verknüpfungen mit bestehenden Publikationen (DBS-Datenposter, Bericht zur Lage der Bibliotheken) soll die Öffentlichkeitsarbeit für Bibliotheken weiterentwickelt werden.
- Ein überbetrieblicher Vergleich für das Marketing mit nur zwei oder drei Nachbarstädten reicht aus. Es wird geprüft, ob die BibS hierfür genutzt werden kann. Individuelle Vergleiche sollen evtl. über die BibS ermöglicht werden. Ein Vorschlag eines Kennzahlenvergleich mit wenigen ausgewählten Bibliotheken auf Basis der Bibliothekssuchmaschine soll in einem Prototyp entwickelt werden und wird den Fachstellen und der Expertengruppe vorgestellt.
- Die Steuerungsgruppen sollen über die Basisdaten bzw. Kerndaten beraten und das Ergebnis in die Expertengruppe spiegeln. Die Expertengruppe gibt lediglich Anregungen und einen Umsetzungsvorschlag an die Steuerungsgruppe weiter, Vorschläge zu Indikatoren sind möglich, bei Änderungen soll die Steuerungsgruppe verpflichtend eingebunden werden. Neue, weitergehende Indikatoren sollen dabei aus den Steuerungsgruppen kommen. Die Sektion IV wird einen Vorschlag für einen Indikatorenraster und einen veränderten DBS-Fragebogen einreichen.
- Die eingetragenen Daten sollen wie bislang durch Plausibilitätsprüfungen und Datenprüfungen nach Redaktionsschluss kontrolliert werden, wobei nicht dieselbe Qualität der Prüfung wie

bei der BIX-Berechnung erreicht werden kann. Es bedarf keiner Legitimation von außen und keiner externen Prüfung.

- Die DBS prüft Uploadmöglichkeiten für die DBS-Statistik WB.
- die kontinuierliche Erhebung von Daten (Zeitreihen) werden bevorzugt, das Einbinden von ad-hoc-Fragen wird als nicht realisierbar verworfen.
- Unterschiedliche Auswertungsmodelle z.T. kostenpflichtig werden verworfen.
- Eine Kennzahl zur Kundenbefragung und wechselnde Zusatzfragebögen werden als unpraktisch verworfen.
- Die hbz-Leitung und der dbv-Vorstand soll in die Planung eingebunden werden.

4.4 Künftiges Verfahren für die Zählung virtueller Besuche nach der Beendigung des Zählpixelverfahrens der HdM

Die Expertengruppe ist sich einig, dass ein standardisiertes Verfahren zur Ermittlung der virtuellen Nutzung benötigt wird. Die beiden Vertreter der Steuerungsgruppen bestätigen, dass allgemein ein entsprechendes Standardverfahren gewünscht wird. Frau Wimmer schlägt die Open-Access-Statistics- Methodik der GBV-Verbundzentrale als Nachfolgemodell des Zählpixelverfahrens vor. Die DBS wird gebeten, hier entsprechend nachzufragen. Auch eine Anfrage in Bonn bei info-online (ifw) wird vorgeschlagen. Es wird die Frage gestellt, ob das Zählpixelverfahren der HdM nicht nachnutzbar wäre. Frau Wimmer weist darauf hin, dass das Zählpixelverfahren auch einen hohen Administrationsaufwand verlangt. Verträge müssen unbedingt zwischen dem Anbieter eines Zählpixelverfahrens und den Bibliotheken abgeschlossen sein. In dem Zusammenhang muss auch eine entsprechende Infrastruktur vorhanden sein. Frau Foltin und Frau Fühles-Ubach weisen darauf hin, dass auch die gewerblichen Anbieter Sub-Com und Web-Trans als Kooperationspartner in Frage kommen.

Die Expertengruppe sieht eine Lösung darin, wieder einen Kooperationspartner zu finden. So könnten die jeweiligen Anbieter eingeladen werden und ihr Verfahren vorstellen. Die Steuerungsgruppen sollten diskutieren, in welchen Seiten z.B. die Pixel eingebunden sein sollen. Grundsätzlich soll das Verfahren transparent sein. Zum weiteren Vorgehen soll es ggf. eine Mailabstimmung geben.

5. Weiteres Vorgehen und Termine (Hartmann)

Als weitere Termine werden festgehalten:

16.03., Leipzig, Stand der Verbände, 11-13:00 (nur ÖB)

13.06., Köln, hbz – Expertengruppe

26.09., Berlin, DBV – Expertengruppe (noch abzustimmen)

14. oder 28.11., Köln, hbz - Expertengruppe

Weitere Termin-Abstimmungen sollen per E-Mail erfolgen.

Zur Information: Einladung zur Podiumsdiskussion:

14.03., Leipzig, „Sind Medien noch das Maß Nationaler Leistungsvergleich und Deutsche Bibliotheksstatistik in Zeiten veränderter Auftragsdefinition“, 14 – 15.30 Uhr