

Wirkungsforschung

ROSWITHA POLL

Was dabei herauskommt: Wirkungsforschung für Bibliotheken

Wirkungsforschung ist im Bibliothekssektor seit einigen Jahren zum wichtigen Thema geworden, da im Zeitalter elektronischer Information der Nutzen von Bibliotheken nicht mehr als selbstverständlich akzeptiert wird. In unterschiedlichen Projekten wird versucht nachzuweisen, dass die Nutzung von Bibliotheken Fähigkeiten und Kompetenzen, Einstellungen und Verhalten der Nutzer beeinflussen kann. In internationaler Zusammenarbeit sind Methoden entwickelt worden, die solche Wirkungen fassbar und quantifizierbar machen sollen. Die vorgeschlagenen und getesteten Instrumente reichen von »sanften« Methoden wie Umfragen, Interviews, Fokusgruppen oder Beobachtung bis zu Tests, Analysen von Publikationen oder Vergleich von Nutzungsdaten mit wissenschaftlichem oder beruflichem Erfolg.

In recent years the assessment of the impact and outcome of library services has become an important topic, because in this age of electronic information the usefulness of libraries can no longer be taken for granted. Various projects are trying to prove that the use of library services can have a positive influence on the skills and competencies, on the attitudes and behaviour of users. International cooperation has led to the development of methods to identify and quantify this influence. The instruments which have been proposed and implemented range from »soft« methods such as surveys, interviews, focus groups or observation, to more quantitative methods such as tests, analysis of publications, or the comparison of usage patterns with academic and professional success.

Alle zwei Jahre findet die »Northumbria International Conference for Performance Measurement in Libraries and Information Services« statt, die einzige Tagung, auf der die gesamte Breite von Themen und Methoden der Evaluierung von Bibliotheken verfolgt werden kann. Auffällig ist, dass sich diese Konferenz bereits seit 1999 in wachsendem Umfang mit den Themen »value«, »impact« und »outcome« befasst, also dem Wert und der Wirkung von Bibliotheken und Informationsdiensten. Zahlreiche Projekte vor allem in den angloamerikanischen Ländern befassen sich bereits mit der Analyse der Effekte, die Bibliotheken mit ihren Dienstleistungen erzielen, darunter durchaus nicht nur Projekte einzelner Bibliotheken, sondern Initiativen von Bibliotheksverbänden, Forschungsgeellschaften oder staatlichen Institutionen. In den USA sind es z.B. ALA (American Library Association)¹, ARL (Association of Research Libraries) mit der Initiative »New Measures«² und IMLS (Institute of Museum and Library Services)³, in Großbritannien MLA (Museums, Libraries and Archives Council)⁴, HEFC (Higher Education Funding Council)⁵ und SCONUL (Society of College, National & University Libraries)⁶, die sich mit breiten, teils aufwändig unterstützten Projektreihe diesem Thema widmen. In den USA gibt es sogar

eine zentrale Organisation, die Hilfestellung zur Messung von Wirkungen für Städte und Gemeinden gibt.⁷ Die Frage des Nutzens, der Wirkung von Bibliotheken – und im Hintergrund die Frage »Lohnt sich das?« – dürfte uns auch in Deutschland in den kommenden Jahren häufiger beschäftigen.

WIRKUNG, WIRKUNGSFORSCHUNG

Wirkung ist zunächst jede Veränderung, die durch eine Handlung erzielt wird. Wirkung im engeren, in den Sozialwissenschaften benutzten Sinn ist »eine Veränderung, die sich (...) auf die personenbezogen definierten Objektbereiche **Wissen, Einstellungen und Verhalten** bezieht.«⁸

Die Audit Commission, die in Großbritannien garantieren soll, dass öffentliche Einrichtungen »value for money« erzeugen, definiert Wirkung folgendermaßen: »Outcome: the actual impact and value of the service delivery«⁹.

Bei dieser Definition, wie bei vielen anderen, wird deutlich, dass die Terminologie für den Begriff »Wirkung« recht unterschiedlich ist. Während in der Literatur »Wert« (value) als breitester Begriff für den Nutzen seltener auftaucht, werden »outcome« und »impact« häufig synonym verwendet. Zuweilen wird »impact« als weiterer Begriff gesehen, nämlich jede auch längerfristige Wirkung von Programmen, Institutionen, Handlungen etc. umfassend, während »outcomes« eher die direkten Verhaltensänderungen betreffen.

Glücklicherweise ist mit »Wirkung« im Deutschen beides abgedeckt. »Einfluss«, »Folgen«, »Effekt« oder »Nutzen« sind Begriffe, die in der deutschsprachigen Literatur teilweise ebenfalls benutzt werden, um Wirkungen darzustellen.

Wirkungsforschung oder -analyse versucht, Wirkungen von Programmen, Institutionen oder Aktivitäten zu ermitteln. »Wirkungsforschung« bezeichnet in Überschneidung mit dem Begriff der Evaluation Forschungsbemühungen, die mit weitgehendem Einsatz des Experiments versuchen, mögliche Wirkungen und Risiken größerer gesellschaftspolitischer Programme (...) in kleineren repräsentativen Gruppen oder Bevölkerungssteilen vorzutesten. Im Bereich der Massenkommunikation bezeichnet Wirkung die Forschungsansätze zur Ermittlung der Auswirkungen von mas-



Roswitha Poll

Foto privat

value, outcome, impact

angloamerikanische Langzeitstudien

unbeabsichtigte Wirkungen

senmedial verbreiteten Informationen auf Wissen, Wertorientierungen, Einstellungen und Verhalten des Publikums oder spezieller Zielgruppen.«¹⁰

Mit Wirkungsforschung im genannten Sinn beschäftigen sich vor allem die Sozialwissenschaften (Empirische Sozialforschung, Sozialpsychologie, Kommunikationsforschung, Pädagogik). Methoden der Wirkungsanalyse werden häufig angewendet in der Gesundheitsvorsorge und Kriminalprävention, bei Umwelt- und Verkehrsprojekten, bei Bildungsprojekten oder auch in der Werbung.

Von besonderem Interesse ist die Wirkungsforschung für **Non-Profit-Organisationen**, die eine definierte Klientel mit bestimmten Bedürfnissen bedienen. Hier wird dem Thema »Wirkungen« seit einigen Jahren verstärkte Aufmerksamkeit zugewendet. In einer Befragung von 302 Organisationen wurde 2000 ermittelt, dass bei 80 % laufender Evaluierungsvorhaben die Wirkungsmessung der wichtigste Zweck war.¹¹

Bei Durchsicht der zahlreichen Publikationen zu einzelnen Wirkungsanalysen wird deutlich, dass sich die Evaluation weitgehend auf die Folgen bestimmter einmaliger Aktivitäten bezieht, z.B. auf die Wirkung der Einrichtung eines Sportparks, einer Kampagne für gesunde Ernährung in einer bestimmten Stadt oder einer Schulungsserie zur Internetnutzung.

Das ist verständlich, da sich bei einmaligen Aktivitäten der Vorher-Nachher-Stand von Kenntnissen und Verhalten bei der von der Aktivität betroffenen Gruppe relativ leicht ermitteln lässt. Verhalten sich die Bürger anders in Bezug auf Sport oder Ernährung? Zeigen die Schulungsteilnehmer verbesserte Fähigkeiten in der Internetnutzung? Das lässt sich durch Befragung oder Test einigermaßen sicher ermitteln. Allerdings sind Kurzzeit- und Langzeitwirkungen zu unterscheiden – und bei Langzeitwirkungen wird es schwieriger, da die Zielgruppe wechselt oder für Umfragen nicht mehr erreichbar ist.

Über Jahre hinweg die Wirkung zu ermitteln, die die Existenz bestimmter Institutionen (wie z.B. Archive, Bibliotheken und Museen) und ihrer kontinuierlich angebotenen Dienstleistungen auf ihre Klientel hat, ist dagegen weitaus schwieriger.

Wirkungsanalyse erforscht vor allem personenbezogene Änderungen

- im Verhalten,
- in Einstellung und Motivation,
- in Fähigkeiten, Kenntnissen, Wissen,
- im Selbstvertrauen,
- im sozialen Status,
- im persönlichen Wohlbefinden.

Unterschieden wird nach **angestrebten und er-**

zielten Wirkungen. Zunächst muss definiert werden, welche Wirkungen erreicht werden sollen. Die tatsächlichen Wirkungen können dann durchaus auch ganz andere sein: unbeabsichtigte Wirkungen, die sich bei Befragungen, Gesprächen etc. herausstellen. Es können sogar negative Wirkungen auftreten – gesucht und untersucht wird natürlich immer die positive Wirkung.

Wirkungen, so zeigen die Untersuchungen,

- sind nicht immer vorhersehbar,
- bauen normalerweise eher auf vorhandenen Erfahrungen eines Menschen auf als dass ganz Neues rezipiert wird,
- entstehen vor allem da, wo ein Zuwachs an Kenntnissen oder ein verändertes Verhalten dem Rezipierenden als vorteilhaft erscheint,
- entwickeln sich häufig über einen längeren Zeitraum hinweg.

WIRKUNGSMESSEUNG IN BIBLIOTHEKEN

Die Fragestellung

Bibliotheken, wie andere öffentliche Einrichtungen, müssen sich heute der Frage stellen, welchen Nutzen sie mit ihren Dienstleistungen erbringen. Dieser Nutzen erscheint nicht mehr, wie früher, als selbstverständlich. Im Zeitalter des Internet geht die Informationssuche häufig an der Bibliothek vorbei, und auch die von Bibliotheken lizenzierten elektronischen Quellen scheinen dem Nutzenden frei verfügbar zu sein. »Periodically, the field becomes aroused because libraries have been overlooked in a landmark study of societal institutions, ignored in a major government report, or omitted from important legislation that could improve libraries' capacity to contribute to the solution to a societal problem.«¹²

Die Einrichtung und Unterhaltung von Bibliotheken ist eine kostspielige Aufgabe: Gedruckte und elektronische Bestände, Gebäude und Einrichtung, vor allem aber die Personalkosten stellen einen beachtlichen Faktor im Budget einer Hochschule oder Kommune dar. Die Unterhaltsträger möchten wissen:

- Lohnt es sich, Bibliotheken zu finanzieren?
- Gibt es konkrete, nachweisbare Nutzen durch Inanspruchnahme von Bibliotheksleistungen?
- Dient dieser Nutzen den Zielen der finanziierenden Institution?
- Und natürlich auch: Ließe sich der gleiche Nutzen in anderer Weise – ohne die betreffende Bibliothek – erzielen?

Wenn Ressourcen knapp sind und ein Wettbewerb darum entsteht (in der Hochschule, in der Kommune), ist es lebenswichtig für Bibliotheken, Wert und Wir-

Der Beweis des Nutzens im Zeitalter der Konkurrenz

Fragen der Unterhaltsträger von Bibliotheken

kung ihrer Leistungen – möglichst quantifizierbar – nachweisen zu können. »Outcome-based evaluations can be thought of as an accountability measure ...«¹³

Dass die Bibliothekare selbst vom Wert ihrer Tätigkeit überzeugt sind, ist selbstverständlich. »We believe that libraries positively influence student achievement, contribute to the corporate bottom line, fuel research, support community development, improve the quality of life, further education from cradle to grave and contribute to personal betterment. We have long held that one of the best investments of public funds is in libraries (...)«¹⁴ Besser kann man es nicht ausdrücken, und hier werden auch gleich die – breit gefassten – möglichen Wirkungen mit genannt. Aber wie weisen wir nach, was wir zu wissen glauben? »**Do we make a difference?**« heißt die Frage in vielen Projekten.

Definitionen von »Wirkung« in der bibliothekarischen Fachliteratur

Wirkung von Bibliotheken wird vor allem als Wirkung auf den individuellen Benutzer gesehen. Eine immer noch gültige Definition der Wirkung von Bibliotheken und ihren Dienstleistungen findet sich in der Encyclopedia of Library and Information Sciences: »Outcomes can be seen as the eventual result of using library services, the influence the use had, and its significance to the user.«¹⁵

Andere Definitionen beziehen sich auf eine Verhaltensänderung bei den Nutzern: »Outcomes are the ways in which library users are changed as a result of their contact with the library's resources and programs.«¹⁶; »Outcomes measure the benefits for the

patrons – the changes in knowledge, skills, behaviour, or condition.«¹⁷; Jennifer Cram betont den potenziellen Nutzen, den Bibliotheken bereitstellen: »(...) libraries create value by leveraging intangible assets in such a way as to add value and create benefits. They do not manage value. They manage processes and activities and they make decisions that might lead to production of value to the users of the library and to the parent organisation. Libraries can thus be seen to constitute a potential of benefit.«¹⁸

Auf andere als personenbezogene Wirkungen der Bibliotheken, z.B. den Nutzen für die Erhaltung des kulturellen Erbes, wird in den Definitionen nicht eingegangen.

bibliothekarischer Glaube an die eigene Bedeutung

Input, Output, Leistung, Wirkung

Traditionell haben Bibliotheken ihre Leistungen in Zahlen des Input und Output dargestellt:

- **Input**, Ressourceneinsatz = Mittel, Personal, Raum, Ausstattung, Bestände
- **Output**, Nutzung = Bibliotheksbesuche, Ausleihen, Fernleihen, Auskünfte, Schulungen

Über diese quantitativen Daten hinaus versucht die **Leistungsmessung**, die **Qualität** der Prozesse und Dienste durch Anwendung von Leistungsindikatoren zu ermitteln.

Leistungsindikatoren untersuchen die Qualität der Dienste auf Kriterien hin wie:

- Verlässlichkeit (z.B. der Auskünfte)
- Genauigkeit (z.B. der Lieferung)
- Schnelligkeit (z.B. der Bereitstellung)
- Verfügbarkeit (z.B. der gewünschten Information)
- Aktualität (z.B. der Kataloge)

Ermittlung auch der Qualität von Prozessen und Diensten

Input	Prozesse	Output	Wirkungen
Leicht quantifizierbar	Qualität über Indikatoren quantifizierbar	Leicht quantifizierbar	Schwer zu quantifizieren
Ressourcen · Geld · Personal · Raum · Ausstattung · Bestände	Erstellung der Produkte/ Dienste · Bestandsaufbau · Erschließung · Bereitstellung · Beratung · Schulung · Einrichtung von Ar- beitsplätzen · Mitarbeiterfortbildung	Produkte/Dienste · Ausleihen · E-Nutzungen · Bibliotheksbesuche · Auskünfte · Öffnungszeiten · Schulungsteilnahmen	Änderungen in · Wissen · Fähigkeiten · Kompetenz · Verhalten · Einstellung · Status · Lebensqualität

- Nutzungsfreundlichkeit (z.B. der Website)
- Bedarfsorientierung (z.B. der Öffnungszeiten)
- Kosteneffizienz (aller Dienste)

Wirkungen sind dann sozusagen die Endstufe dieser Kette: Ressourcen werden über Prozesse in Dienstleistungen umgesetzt, deren Nutzung bei den Nutzenden Wirkungen auslösen kann.

»While outcome measurement may at first seem very different from the traditional program or service model, in fact it incorporates all of the elements of traditional library measurement (inputs, activities, outputs) while adding only the element of outcomes.«¹⁹

Wirkungen sind damit sozusagen »die Erfolgsschichten des Output«.²⁰

Welche Wirkungen können Bibliotheken erzielen?

Die Existenz und Tätigkeit von Bibliotheken kann sich zunächst auf den individuellen Nutzer auswirken, dann aber auch auf die Institution, der die Bibliothek angehört, und im weiteren Sinne auf die Gesellschaft.

Bibliotheksleistungen zielen auf Wirkungen hin, die breit und teils schwer fassbar sind. »Goals are broad and value-laden, representing such performance outcomes as enhanced education, (...) and improved quality of life. Such goals are typically altruistic, qualitative, long term, intangible, people-oriented, and non-monetary.«²¹

Was Bibliotheken aller Art (öffentliche Bibliotheken, Schulbibliotheken, wissenschaftliche Bibliotheken) ihrem Auftrag nach fördern und bewirken sollten, lässt sich etwa so zusammenfassen²²:

- Wissen
- Informationskompetenz
- Demokratie (allgemeiner Zugang zu Information)
- Soziale Einbeziehung von Randgruppen (social inclusion)
- Lebenslanges Lernen
- Individuelle Lebensqualität

Wenn man diese allgemeinen Wirkungen konkretisiert, lassen sich kurz- und langfristige Auswirkungen der Nutzung von Bibliotheksdiensten unterscheiden.

Kurzfristige Wirkungen, z.B. die bereits eines einzigen Bibliotheksbesuches, könnten ein Informationsgewinn sein (Fakten, bibliographische Information), die Lösung eines Problems, Zeitersparnis bei der Arbeit, Verbesserung der Suchstrategien und mehr Selbstsicherheit bei der Informationsnutzung. **Langfristige Wirkung** der Nutzung von Bibliotheksdiensten wäre dann z.B. eine dauerhafte Steigerung der Informationskompetenz, rascher oder höherer Erfolg in Studium oder Beruf, Veränderung des Informationsverhaltens (z.B. Nutzung einer größeren Vielfalt von Quellen) und

die Veränderung der Einstellung und Motivation (z.B. zum Lesen).

Die Existenz und die Tätigkeiten von Bibliotheken können auch Effekte erzielen, die über den personenbezogenen Einfluss hinausgehen. Sie können die Konkurrenzfähigkeit der eigenen Institution (Hochschule) unterstützen oder die kulturelle oder wirtschaftliche Entwicklung in einer Kommune beeinflussen. Eine Langzeitwirkung auf die Gesellschaft stellt die Erhaltung des kulturellen Erbes dar.

Wirkungsziele

Wirkungen sind normalerweise geplant und in Aufgabenstellung und Zielen einer Organisation enthalten (z.B. Förderung der Informationskompetenz). Welche Wirkungen eine Bibliothek anstrebt, sollte sich nicht nur an ihren eigenen Zielen, sondern vor allem an denen ihrer Institution orientieren. Auftrag und Ziele einer Hochschulbibliothek zum Beispiel beziehen sich auf die jeweilige Hochschule und deren Ziele wie:

- Anwerbung und geringe Schwundquote von Studierenden
- Zahl der Studierenden im Grundstudium
- Abbrecher- und Wechselquoten
- Effektive Lehre
- hohe Absolventenzahlen
- gute Examensnoten
- kurze Studiendauer
- hohe Beschäftigungsrate nach dem Examen
- Effektive Forschung
- gute Beurteilung und Nutzung der Forschungsergebnisse/Publikationen
- Ansehen der Fächer/Arbeitsgruppen
- hohe Drittmittel
- Preise, Ehrungen

Wie kann die Bibliothek zu diesen Zielen beitragen? Ihre Hauptaufgabe ist die Bereitstellung und Beschaffung der relevanten Literatur und Information für Lehre und Forschung. Qualität bzw. gute Leistung zeigt sich dabei in nutzerorientierter Auswahl der Bestände, in Aktualität, Schnelligkeit, Verlässlichkeit und guter Zugänglichkeit der Dienste, in kosteneffektiven Prozessen und Bereitstellung von Hilfsdiensten wie Beratung und Schulung.

Das Resultat guter Dienstleistungen für die Nutzer könnte dann sein:

- Gewinn zusätzlicher Informationen
- Überblick über fachliche Entwicklungen
- Erwerb von Fähigkeiten, Kompetenzen
- damit auch bessere Berufschancen
- und schließlich: **Zeitersparnis**, ein besonders wichtiger Effekt

Nachzuweisen, dass und wie sich die Arbeit der Bi-

bliothek auf die Ziele der Institution auswirkt, kann die Wahrnehmung und damit die Stellung der Bibliothek wesentlich verbessern. »It is well-recognised that HE (Higher Education) libraries need to demonstrate their alignment with institutional outcomes (...) However, despite ongoing efforts to align themselves with institutional outcomes, libraries are still sidelined to a large extent in the institutional planning process and often perceived as unessential by academics and managers.«²³

METHODEN DER WIRKUNGSANALYSE UND -MESSUNG

Während die Leistungsmessung in Bibliotheken sich überwiegend auf konkrete Daten stützen kann (Prozentsatz aktiver Nutzer der Zielgruppe, Kosten pro Bibliotheksbesuch etc.), lässt sich die Wirkung auf Personen oder Personengruppen weitgehend nur mit qualitativen Methoden erfassen, nämlich über Befragung oder Beobachtung, über die Ermittlung von Erfahrungen, Einschätzungen, Meinungen. Methoden zur Evaluierung der Qualität und Kosteneffizienz von Bibliotheksdiensten werden bereits breit genutzt und sind sogar in einer Norm zusammengefasst.²⁴ Dagegen haben sich Methoden zur Wirkungsmessung erst in den neunziger Jahren entwickelt und sind häufig noch im Teststadium.

Am leichtesten und auch konkretesten lässt sich der Einfluss bestimmter einmaliger Aktionen ermitteln. Dazu gehören alle Formen von Programmen (z.B. zur Leseförderung oder IT-Kompetenz), aber auch alle Neueinführungen von spezifischen Dienstleistungen wie Dokumentlieferdienste oder Fachportale.²⁵ Wesentlich schwieriger lässt sich ermitteln, welche Wirkung die Existenz einer bestimmten Bibliothek und ihr kontinuierliches Leistungsangebot auch langfristig auf die Nutzer haben. Folgende Methoden kommen bei Wirkungsanalysen zur Anwendung:

► Pretest – Posttest

Die an einer Aktivität (Schulung, Kurs) teilnehmende Gruppe (oder eine Stichprobengruppe) wird vorher und danach auf Fähigkeiten und Kenntnisse hin getestet. Es wird vorausgesetzt, dass ohne das Projekt die Wirkung nicht erfolgen würde. Diese Methode ist relativ leicht anzuwenden. Nachteil: Gleichzeitige äußere Einflüsse auf die Teilnehmer werden nicht erfasst.

► Vergleichsgruppe

Um die Ergebnisse aus der Testgruppe zu validieren, wird zusätzlich eine weitere Gruppe befragt, die nicht an der Dienstleistung partizipiert hat. Ihre Testdaten werden mit denen der Teilnehmergruppe verglichen. Nachteil: Teilnehmer und Nicht-Teilnehmer können Kontakt haben; Gelerntes kann weitergegeben wor-

den sein. Eigentlich wäre das eine zusätzliche erfreuliche Wirkung, aber sie könnte die Daten beeinflussen.

► Selbsteinschätzung der Benutzer

Benutzer werden gebeten, ihren Gewinn an Fähigkeiten oder Wissen durch die Nutzung der Bibliothek oder einer bestimmten Dienstleistung selbst zu schätzen.

Umfragen

► **Umfragen** in schriftlicher, telefonischer oder Online-Form (nach dem allgemeinen Wert der Bibliothek oder dem erfahrenen Nutzen)

► **Interviews** mit Benutzern (meist als strukturiertes Interview mit festem Fragengerüst)

► **Fokusgruppen, Diskussionsgruppen**

► **Beobachtung** durch geschulte Personen (trained observer ratings) oder über Datamining

Datamining

► **Fallstudien**, bei denen mit vielschichtiger Erhebung einzelne Personen oder Gruppen, die als typische, besonders aussagekräftige Fälle gesehen werden, auf die Fragestellung hin untersucht werden. Die Ergebnisse können aber nicht unbedingt verallgemeinert werden.

Besonders bewährt haben sich Befragungen direkt nach der Nutzung einer Dienstleistung (exit surveys), da sie den direkten Eindruck des Benutzers erfassen. Interessant ist in diesem Zusammenhang auch das im Rahmen der »New Measures«-Initiative der Association of Research Libraries entwickelte Instrument MINES, das eine obligatorische Befragung der Benutzer **vor** der Nutzung elektronischer Ressourcen vorsieht.²⁶ Gefragt wird nach Nutzergruppe, Ort der Nutzung und Zweck. Da die Befragung vor der Nutzung erfolgt, können keine Erfahrungen ermittelt werden, aber bei regelmäßiger Anwendung von MINES über längere Zeit soll sich zeigen, ob sich Änderungen in Zweck, Ort und Gruppenzugehörigkeit ergeben.

»gefühlter Nutzen«

Ergebnisse von Befragungen sind natürlich subjektiv, sie zeigen den »gefühlten Nutzen«, der sich vom tatsächlichen durchaus unterscheiden kann. Vor allem bei der Selbsteinschätzung (die Studierenden bewerten ihre eigenen Fähigkeiten bei der Informationssuche) zeigte sich, dass die Ergebnisse häufig zu optimistisch waren. So bezeichneten z.B. bei einer Untersuchung 90 % der Studierenden ihre »Bibliotheksfähigkeit« als ausreichend, aber nur 53 % zeigten sich in einem Test »minimal kompetent«.²⁷ Ergebnisse qualitativer, »weicher« Untersuchungen sollten daher möglichst mit »harten« Daten wie z.B. Nutzungsstatistiken verglichen werden.

falsche Selbsteinschätzung der Studierenden

Bei qualitativen Methoden der Wirkungsanalyse werden generelle Einschätzungen und Meinungen ermittelt, die durch eine vorgegebene Skala auch quantifizierbar gemacht werden, z.B. nach Häufigkeiten und Prozenten. Zusätzlich werden häufig die Beschreibungen persönlicher Erfahrungen gesammelt, die als

»**anekdotische Evidenz**« die Daten unterstützen. Vor allem in den Berichten an Unterhaltsträger oder Öffentlichkeit können die Anekdoten die Ergebnisse fassbar und merkbar machen. Ein gutes Beispiel dafür ist der Bericht zur Wirkung der Aktion »The People's Network«, bei der in Großbritannien auch in kleinsten öffentlichen Bibliotheken Internetzugang für die Nutzer bereitgestellt wurde.²⁸ Hier werden Daten der Nutzerguppen und der Nutzungszwecke mit Zitaten zu Lernerfolgen, gesteigertem Selbstvertrauen oder erweiterten sozialen Kontakten, aber auch zum verbesserten Image der Bibliothek lebendig gemacht.

Quantitative Methoden der Wirkungsforschung

Mit qualitativen Methoden lassen sich Trends herausfiltern und verfolgen. Wo immer möglich wird aber auch versucht, eher objektive, quantitative Methoden einzusetzen. Da das auf direktem Wege nicht häufig möglich ist, wird versucht, Wirkungen auf indirektem Wege zu ermitteln, »Surrogat-Indikatoren« zu verwenden. Beispiele dafür sind:

- Die Untersuchung von **Bibliographien in Publikationen von Benutzern**, um zu ermitteln, wie weit die zitierten Dokumente aus den Beständen der lokalen Bibliothek genutzt werden konnten und ob sich nach bestimmten Aktionen (Schulungsserien, Einführung neuer Dienstleistungen) Änderungen in der Nutzung von Ressourcen ergaben.
- Versuche, **Korrelationen zwischen Bibliotheksbenutzung und persönlichem Erfolg** (Studienerfolg, beruflicher Erfolg) zu belegen.

PROBLEME DER WIRKUNGSMESSUNG

Eigentlich sollte eher vom »Ermitteln« als vom »Messen« von Wirkungen gesprochen werden, da die Ergebnisse zwar durchaus aussagekräftig sein können, aber nicht immer strengen statistischen Vorgaben entsprechen.

Folgende Problemberiche zeigen sich bei dem Versuch, Wirkungen zu erfassen:

- Der Wert und die Wirkung einer Dienstleistung können für verschiedene Benutzergruppen unterschiedlich sein. So wird eine Schulung in speziellen Fachdatenbanken bei Erstsemestern weniger Effekt erzielen als bei Doktoranden, die diese Werkzeuge dringend benötigen.
- Manche Daten, die für den Nachweis von Wirkung relevant wären, sind aus Datenschutzgründen nicht erhältlich (z.B. Studiendauer oder Abschlusszensur einzelner Studierender).
- Daten zu Langzeit-Wirkungen sind besonders schwer zu ermitteln, da die Personen häufig nicht mehr greifbar sind.

➤ Während die Methoden der Erfassung schon schwierig genug sind, ändert sich auch noch ständig die Umgebung (Informationswelt), in der die zu messenden Einflüsse stattfinden.

➤ Die bisher in Projekten ermittelten Daten oder Korrelationen sind selten vergleichbar, da die Methodik der Erhebung noch nicht standardisiert wurde.

➤ **Wichtigstes Problem:** Die Einflüsse auf den Einzelnen sind vielfältig, und es ist schwierig, Wirkungen wie Verhaltensänderungen, neue Fähigkeiten oder Informationsgewinn eindeutig auf den Einfluss von Bibliotheksleistungen zurückzuführen. Nebeneinflüsse können aber meist nicht erfasst werden. Das Problem der Kausalität wird daher in allen Publikationen betont.

Ein nicht methodisches, aber organisatorisches Problem sollte hier nicht unerwähnt bleiben: Fast alle bisher getesteten Methoden der Wirkungsmessung sind zeitaufwändig.

PROJEKTE DER WIRKUNGSFORSCHUNG IN BIBLIOTHEKEN

Bei den bisherigen Projekten können grob folgende Fragenkomplexe unterschieden werden:

1. Beeinflussen Bibliotheken den Erfolg in Studium, Forschung und Beruf?
2. Tragen Bibliotheken und ihre Dienste – vor allem Benzerschulungen – zur Informationskompetenz bei?
3. Welche Bedeutung hat die Existenz einer lokal vorhandenen Bibliothek für die Gesellschaft?
4. Welcher finanzielle Nutzen wird durch Bibliotheksdienste erzielt?

Korrelation von Studienerfolg/Forschungserfolg und Bibliotheksbenutzung

Daten zur Häufigkeit und Intensität der Nutzung von Bibliotheksleistungen werden verglichen mit dem Erfolg der Nutzer beim Studium oder in ihren Forschungsergebnissen.

Die Bibliotheksbenutzung wird beschrieben durch:

- die Häufigkeit der Nutzung (z.B. Zahl der Ausleihen, der Bibliotheksbesuche)
- die in der Bibliothek verbrachte Zeit
- die Vielfalt der von einer Person benutzten Dienste (z.B. nicht nur Ausleihe, sondern auch Datenbanken, Dokumentlieferdienste, Auskunftsdiene)
- die Breite benutzter Bestände (z.B. nicht nur Grundlagenliteratur)
- Teilnahme an Einführungen, Schulungen.

Der Erfolg in Studium und Forschung wird durch folgende Daten ausgedrückt:

- kurze Studiendauer
- gute Examensnoten

- geringe Abbruchquoten
- hohe Rate der Jobvermittlung nach dem Examen
- hohe Einschätzung der wissenschaftlichen Publikationen (über Impact-Faktor, Zahl der Publikationen in Peer-Review-Zeitschriften usw.).

Zur Korrelation von Bibliotheksnutzung und Studienerfolg ist eine Reihe von Projekten durchgeführt worden. Besonders intensiv hat sich mit diesem Thema das Department of Information and Library Studies der Universität Kapstadt beschäftigt.²⁹ So wurden z.B. in einem Projekt verglichen:

- die Ausleihen aus »Short Loan Material«, d.h. aus vorgeschriebener Grundlagenliteratur für einen Studiengang,
- die Ausleihen aus dem normalen Freihandbestand (also speziellere Literatur),
- der Studienerfolg (Studiendauer, Abschlusszur).

Ergebnis: Beim Vergleich ganzer Gruppen ergab sich eine Verbindung von Studienerfolg und weitergehender Lektüre. Studenten mit Note 1 hatten häufiger aus dem weiterführenden Bestand entliehen. Solche Relationen wurden auch in anderen Untersuchungen gefunden, waren aber häufig statistisch nicht aussagekräftig. Zudem sind solche personenbezogenen Daten nicht überall verfügbar. Und es bleibt die Frage: War das gute und rasche Examen (auch) Effekt der Bibliotheksnutzung?

Um den Einfluss der Bibliothek auf Forschung oder beruflichen Erfolg nachzuweisen, werden auch die Zitate in Publikationen herangezogen. Der Prozentsatz der in wissenschaftlichen Publikationen zitierten Werke, der über den – gedruckten wie elektronischen – Bestand genutzt wurde oder zumindest nutzbar gewesen wäre, soll den Wert der Bibliothek für die Forschung verdeutlichen. Solche Studien wurden bisher vor allem an Dissertationen durchgeführt.³⁰

Eine weitere Methode ist die Befragung der Verfasser von wissenschaftlichen Publikationen oder Berichten:

- Welchen Nutzen hatte die Bibliothek für Ihre Arbeit?
- Wie hätte ein ähnlicher Effekt ohne die Existenz der Bibliothek erreicht werden können?

Diese Methode wurde bisher vor allem in Bibliotheken von Firmen oder Spezialinstituten verwendet.³¹

Eine kleine Untersuchung der Universitäts- und Landesbibliothek Münster im Jahr 2003 vereinte beide Methoden. Untersucht wurden 7.087 Zitate in 20 Dissertationen aus vier Fachbereichen. 73,5% (Monographien) bzw. 67,7% (Aufsätze) der für die Dissertationen benutzten Literatur waren im lokalen Biblio-

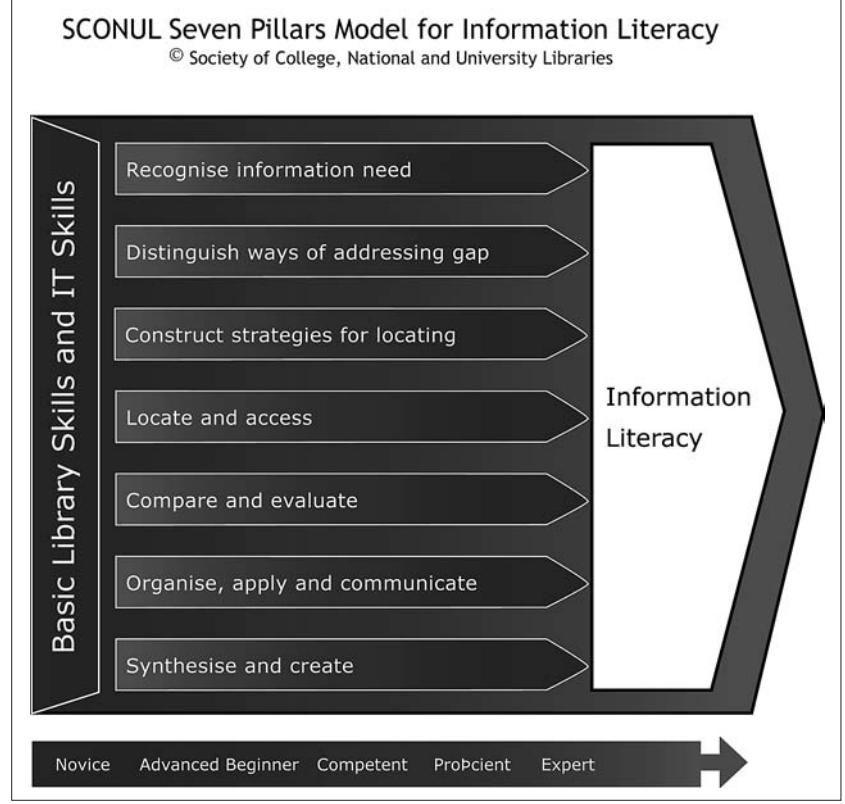
thekssystem verfügbar. Ob tatsächlich der Weg über die Bibliothek genutzt worden war, wurde durch eine zusätzliche Befragung der Autoren ermittelt.¹⁵ der 20 Befragten gaben an, die notwendige Literatur häufig über die Bibliothek beschafft zu haben.³²

Trägt die Bibliothek zur Informationskompetenz ihrer Benutzer bei?

Zu diesem Themenbereich ist bisher die meiste Literatur erschienen, bedingt durch die hohe Bedeutung der Lerneffekte oder Lernwirkungen (learning outcomes) im Bereich Erziehung und Bildung. Vor allem in den angloamerikanischen Ländern ist die Formulierung von Lernzielen und die Erfassung der Erfolge sowie der erreichten Kompetenzen der Schüler und Studierenden den Hochschulen und Schulen vorgeschrieben. Die Bibliotheken sind fest eingebaut in die Zielplanung für Erreichung von Informationskompetenz bei den Studierenden.³³ Die neue Rolle der Bibliothek als »teaching library«³⁴, als lehrende Bibliothek, bedingt also auch die Messung der durch die Lehre erreichten Wirkungen.

Informationskompetenz, die Fähigkeit, Information zu ermitteln, zu nutzen und zu bewerten, wird angesichts der Fülle und Unübersichtlichkeit verfügbarer Informationen immer wichtiger. Die Association of College and Research Libraries hat die Aspekte der Informationskompetenz in einem Standard zusam-

Bibliotheken als fester Bestandteil der universitären Zielplanung

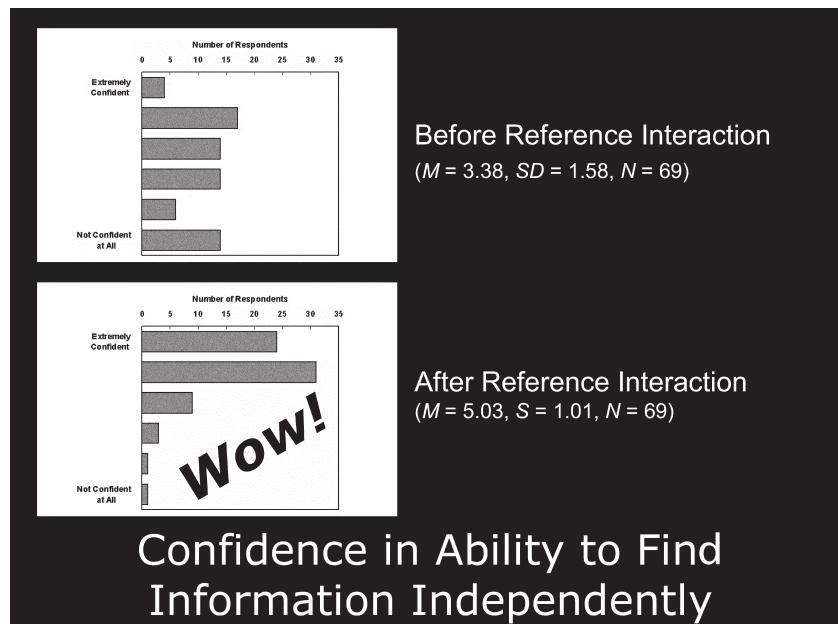


mengefasst³⁵, SCONUL hat sie in einem Modell dargestellt.

Um die Wirkung von Bibliotheksdiensten, speziell von Schulungen, auf die Informationskompetenz zu ermitteln, werden vor allem Tests angewendet. Sie reichen von einem »Mini-Quiz« bis zu ausführlichen Testserien über längere Zeit hinweg.³⁶

Als weitere Methoden werden Selbsteinschätzung der Benutzer und Beobachtung des Verhaltens verwendet. Außerdem wird versucht, anhand der Qualität der in studentischen Arbeiten zitierten Literatur die Wirkung von Schulungen oder neuen Bibliotheksdiensten nachzuweisen.³⁷

Ein eindrucksvolles Beispiel zeigt die Darstellung des Ergebnisses einer Benutzerbefragung an der Auskunft: Die Benutzer schätzten ihren Gewinn an Selbstvertrauen bei der Informationssuche durch die Erfahrung bei einer Auskunft ein:³⁸



direkter und indirekter Nutzen der Bibliothek

Ermittlung der »sozialen Wirkung«

Bei dieser Fragestellung wird versucht, den Wert der Bibliothek für den Einzelnen (direkter Nutzen) oder die Gesellschaft (indirekter Nutzen) zu ermitteln. Methodisch werden Einzelinterviews, Umfragen oder Fokusgruppen verwendet, häufig eine Kombination mehrerer Methoden, ein »Soziales Audit«. Dabei werden meist auch soziodemographische Daten der Befragten (Alter, Geschlecht, ethnische Zugehörigkeit, Einkommen, Beschäftigungsstatus, Ausbildung) und Daten zur Art und Häufigkeit der Bibliotheksnutzung erhoben, um die geäußerten Einstellungen zuordnen zu können. Projekte zur Erfassung der sozialen Wirkung sind vor allem in Großbritannien und den USA im Bereich Öffentlicher Bibliotheken durchgeführt worden.³⁹

Ein typisches Beispiel ist die Untersuchung zur Wirkung Öffentlicher Bibliotheken in der Grafschaft Somerset und der Stadt Newcastle.⁴⁰ Einbezogen wurden lokale Politiker, das Bibliothekspersonal und Stichprobengruppen von Nutzern und Nichtnutzern. Methoden waren Einzelinterviews, Fokusgruppen und ein Workshop. Untersucht wurde der Einfluss der Bibliotheken auf Erziehung, Leseförderung, Informationskompetenz, kommunale Identität, soziale Einbeziehung und die wirtschaftliche Entwicklung.

Zur Ermittlung der sozialen Wirkung werden meist sowohl Bibliotheksbewohner wie Nichtnutzer befragt, und zwar nach Aspekten wie:

- Direkter, erfahrener Nutzen bei einem Bibliotheksbesuch
- Indirekter Nutzen, der durch die Existenz einer bestimmten Bibliothek entsteht (Informationszugang für alle, Freizeitwert, kulturelles Leben, Leseförderung)
- Potenzieller Nutzen für den Einzelnen, der durch die ständige Möglichkeit der Bibliotheksnutzung gegeben ist
- Wert für potenzielle zukünftige Benutzer.

Dabei bewerten die aktiven Bibliotheksbewohner den direkten eigenen wie den indirekten gesellschaftlichen Nutzen besonders hoch, während Nichtnutzer den indirekten wie den zukünftigen Nutzen als wichtig ansehen.

Finanzielle Bewertung der Bibliotheksdienste

Ein besonders interessanter Bereich der Wirkungsmessung ist der Versuch, die Bibliotheken in ihrem ökonomischen Wert zu erfassen. Dabei werden sowohl der tatsächliche wie der potenzielle finanzielle Nutzen für den Einzelnen wie die Allgemeinheit ermittelt. Das Thema wirkt zunächst befremdend neben allen anderen genannten Bereichen der Wirkungsmessung, die sich mit der Einwirkung auf Wissen, Fähigkeiten oder Verhalten befassen. Für die Unterhaltsträger dürfte es allerdings fast das interessanteste Thema sein.

Der einfachste Weg, um den finanziellen Wert einzelner Bibliotheksdienste nachzuweisen, ist die Ermittlung des **Marktwertes**, d.h. des Preises, der auf dem öffentlichen Markt für eine bestimmte Ware zu einem bestimmten Zeitpunkt im Durchschnitt gezahlt wird. Nur wenige Bibliotheksleistungen – z.B. Informationsvermittlung – werden aber auch auf dem freien Markt angeboten, so dass solche Ersatz- oder Schattenpreise (proxy prices, shadow prices) nur selten ermittelt werden können.

Daher wurden zwei andere Wege gewählt, um nicht kommerzielle, eher ideelle Produkte und Projekte ökonomisch zu bewerten:

- die »Zeitkosten« der Benutzer (replacement value of a client's time)
- die Zahlungsbereitschaft (willingness-to-pay).

Die Wertermittlung über Zeitkosten geht von folgender Hypothese aus: Benutzer wenden Zeit und Mühe auf, um Bibliotheksdienste zu nutzen (sowohl Wegezeit wie direkte Nutzungszeit). Der Wert, den die Benutzer selbst – oder die Institution, der sie angehören – der einzelnen Bibliotheksnutzung zumesen, muss daher mindestens so hoch sein wie der jeweilige Zeitaufwand. Der finanzielle Wert einer Bibliotheksleistung wird daher aus Zeitaufwand und anteiligen Durchschnittsgehältern berechnet. So verglich z.B. die Parlamentsbibliothek Neuseeland die errechneten Zeitkosten ihrer Nutzer mit den Kosten für die Bereitstellung von Diensten; dabei ergab sich ein »Wert« der Leistung, der 5–20-mal höher lag als die jährlichen Ausgaben.⁴¹

Diese Methode wurde bisher vor allem von Spezialbibliotheken, z.B. Firmenbibliotheken, genutzt, da bei deren fester Klientel – den Angehörigen der Firma – die Durchschnittsgehälter leicht zu ermitteln sind. Bei Studierenden zum Beispiel ist die Methode nicht anwendbar.

In einer wachsenden Zahl von Projekten wird derzeit die Methode der »**kontingenten Bewertung**« (contingent valuation) verwendet: einer Schätzung des Nutzens von Institutionen, Programmen oder Dienstleistungen über Umfragen bei konkret oder potenziell Interessierten, welche Summe sie ggf. bereit wären hierfür zu zahlen.⁴² Die kontingente Bewertung wird bisher vor allem bei Projekten in Natur- und Umweltschutz, Gesundheitsvorsorge oder Kultur eingesetzt, bei denen andere Methoden der finanziellen Bewertung nicht anwendbar scheinen. Die Zahlungsbereitschaft wird meist in zwei Variationen abgefragt:

- Zahlungsbereitschaft (willingness-to-pay): Was würden Benutzer für die Aufrechterhaltung einer Institution/eines Service zahlen?
- Akzeptanzbereitschaft (willingness-to-accept): Welche Summe würden Benutzer als Äquivalent für die Aufgabe einer Institution/eines Service akzeptieren (z.B. in Form geringerer Steuern)?

Die Schwierigkeit bei solchen Umfragen besteht darin, dass die Befragten einen finanziellen Wert für Dinge angeben sollen, die sie normalerweise nicht aus wirtschaftlicher Sicht betrachten. Die Zahlungsbereitschaft liegt übrigens immer niedriger als die Akzeptanzbereitschaft; die Frage nach eventueller Zahlungsbereitschaft lässt eher zurückschrecken.

Beispiele für die Anwendung der Methode finden sich vor allem bei Gruppen von Öffentlichen Bibliotheken, so in Großbritannien,⁴³ USA⁴⁴ und derzeit in Norwegen⁴⁵.

Eine außerordentlich breite und fundierte Untersuchung ihres wirtschaftlichen Nutzens legte vor kurzem die British Library vor.⁴⁶ Bei der Umfrage wurden tatsächliche wie potenzielle Nutzer einbezogen, um den direkten wie auch den indirekten Nutzen zu ermitteln. Befragt wurden Lesesaalbenutzer, Nutzer der Bibliographien und Dokumentlieferdienste, Ausstellungsbesucher und die allgemeine Öffentlichkeit (indirekter Wert).

Erfragt wurden (unterschiedlich bei den verschiedenen Gruppen) die Zahlungsbereitschaft, die Akzeptanzbereitschaft, die Investition in die Nutzung (Zeit, Geld), eine mögliche Nutzungsänderung bei 50 % Preiserhöhung und die Kosten von Alternativen, falls verfügbar.

Aus den Werten der vier Gruppenbefragungen wurden folgende Ergebnisse errechnet:

- Der jährliche Gesamtwert der British Library beträgt 363 Mio. £ (davon 304 Mio. indirekter Wert und 59 Mio. direkter Wert).
- Für jedes £ jährlicher öffentlicher Finanzierung werden 4.40 £ für die Wirtschaft des Landes erzeugt.
- Wenn es die British Library nicht gäbe, würde das Land jährlich 280 Mio. £ an wirtschaftlichem Wert verlieren.

Wertermittlung über Zeitkosten

**363 Mio. £:
jährlicher Gesamtwert der
British Library**

Die Anwendung der kontingenten Bewertung durch die British Library wird sicherlich das Interesse für die finanzielle »Bewertung« von Bibliotheken wecken.

NUTZUNGSZAHLEN UND BENUTZER-ZUFRIEDENHEIT ALS INDIKATOREN FÜR WIRKUNG?

Am einfachsten wäre es, wenn man Wert und Wirkung von Bibliotheken durch hohe Nutzungszahlen und Zufriedenheit der Benutzer belegen könnte. Hohe Nutzung der Bibliotheksbestände sagt aber zunächst nichts darüber aus, ob die über Ausleihe, Präsenznutzung, Auskünfte oder Datenbankaufrufe erhältliche Information

- überhaupt genutzt wurde (das Buch kann ungelesen geblieben sein),
- aufgenommen, verarbeitet wurde,
- Veränderungen in Wissen und /oder Einstellung bewirkt hat.

wirtschaftliche Einschätzung ungewohnt

Hohe Nutzungszahlen deuten aber eine positive Erfahrung an, wenn die gleiche Dienstleistung immer wieder genutzt wird. Solche Daten sind vielleicht nicht für sich aussagekräftig, können aber eingesetzt wer-

Benutzerzufriedenheit

den, um qualitative Aussagen der Wirkungsanalyse zu untermauern.

Zufriedenheit der Benutzer wird in der Literatur zur Wirkungsforschung unterschiedlich bewertet:

- »Satisfaction on the part of a user is an outcome. So is dissatisfaction. The Task Force considers simple satisfaction a facile outcome, however, too often unrelated to more substantial outcomes that hew more closely to the missions of libraries and the institutions they serve.«⁴⁷
- »Customer satisfaction is neither (...) outcome nor output. Rather, it is a qualitative assessment of library outputs.«⁴⁸

Benutzerbefragungen sind zwar seit langem in Bibliotheken etabliert, werden aber erst seit einigen Jahren flächendeckend, d.h. in gleicher Form für eine ganze Gruppe von Bibliotheken durchgeführt. Benutzerbefragungen untersuchen die Zufriedenheit der Nutzer mit der Bibliothek oder einzelnen Leistungen. Sie erfragen die positive oder negative Erfahrung bei einem einzelnen Bibliotheksbesuch, die längerfristige Erfahrung mit einer Bibliothek oder den Vergleich der konkreten Erfahrung mit dem erwarteten Qualitätsniveau.

In den letzten Jahren wurde im Rahmen der bereits erwähnten »New Measures«-Initiative der ARL ein Modell der Benutzerbefragung entwickelt, das inzwischen von ca. 700 Bibliotheken, nicht nur in den USA, genutzt wird. LibQual⁴⁹ fragt nach der geringsten und höchsten Erwartung, nach der wahrgenommenen und der gewünschten Qualität.

Die Ergebnisse von Benutzerbefragungen sollten allerdings sowohl bei der Leistungs- wie bei der Wirkungsmessung mit Vorsicht genutzt und, wenn möglich, durch andere Methoden der Qualitätsbewertung unterstützt werden, denn:

- Die Einschätzung eines Service wird von früheren Erfahrungen beeinflusst. Gute Erfahrung in anderen Bibliotheken kann zu hohen Erwartungen führen, schlechte zu geringer Erwartung und damit höherer Bewertung einer Dienstleistung.
- Benutzer können auch ohne greifbaren Nutzen zufrieden sein.
- Die Antworten können von einer gewissen Loyalität zur eigenen Bibliothek beeinflusst sein. So erzielen z.B. Aspekte wie »Freundlichkeit des Personals« meist hohe Werte.
- Die Antworten sind häufig »Momentaufnahmen«, beeinflusst von aktuellen Ereignissen, die außerhalb des Einflusses der Bibliothek liegen (z.B. Baulärm, Wetterverhältnisse).

Hohe Zufriedenheitswerte zeigen, dass es der Bibliothek gelungen ist, zu vermitteln: Es lohnt sich, die

Bibliothek zu besuchen/zu benutzen. Aber reicht dies auch, um eine Wirkung auf die Benutzer im erwähnten Sinn – Änderungen in Verhalten, Fähigkeiten oder Wissen – nachzuweisen? Nutzerzufriedenheit könnte eher als Grundlage für solche Wirkungen aufgefasst werden, weil sie die Rezeptivität der Nutzer steigert und damit Wirkungen ermöglicht.

Nutzung der Ergebnisse

Nehmen wir an, eine Bibliothek hat verschiedene Methoden der Wirkungsanalyse genutzt und dabei vielleicht folgende Ergebnisse bekommen.

- 90% der Benutzer erklären, durch die Nutzung von Bibliotheksdiensten ihre Informationskompetenz deutlich gesteigert zu haben.
- Wie aus Tests vor und nach Schulungen zur Informationskompetenz hervorgeht, haben sich die Teilnehmer auf einer Skala von 1 bis 5 von Note 3 auf 2 gesteigert.
- Im Durchschnitt glauben die Autoren wissenschaftlicher Publikationen, ohne die Bibliothek und ihre Hilfestellung hätten sie die doppelte Zeit für ihre Arbeit benötigt.

Wie und wo lassen sich solche und ähnliche Ergebnisse nutzen?

In erster Linie dienen sie der Rechtfertigung von Ressourceneinsatz und Leistungsangebot, dem Nachweis eines konkreten Nutzens gegenüber den Unterhaltsträgern. »Financial support does get translated into differences in people's lives.«⁵⁰

Fast ebenso wichtig sind Daten nachgewiesener Wirkung aber auch für die interne Organisation und Ressourcenverteilung: Die Rückmeldung über das Erreichen angestrebter Wirkungen ermöglicht es, Prozesse und Dienstleistungen den Zielen anzupassen.

Möglich sind auch Vergleiche oder Benchmarking mit Bibliotheken ähnlicher Struktur und Aufgabenstellung. Unbedingt sollten die Ergebnisse aber für ein besseres Image der Bibliothek genutzt werden.

Auf der Website von MLA (Museums, Libraries and Archives Council) wird gezeigt, wie auch qualitative Daten der Wirkung für die Öffentlichkeitsarbeit verwendet werden können. Im Wechsel erscheinen dort neue Meldungen wie:

- 95% of users believe that libraries are amongst the most valuable services to local communities
- 85% of parents believe visits to museums should be part of the National Curriculum
- 72% of archive visitors see archives as strengthening family and community identity.

Solche offensive Werbung für den eigenen Wert wird für Bibliotheken besonders relevant, wenn Streichlisten im Kulturetat anstehen, Rechenzent-

**problematisch:
»Momentaufnahmen«**

ren auch für die inhaltliche Informationsversorgung zuständig gemacht werden oder der »Strom aus der Steckdose kommt«, nämlich alles im Netz verfügbar scheint.

Die Schwierigkeit besteht darin, scheinbar Unfassbares wie die Wirkung auf Wissen, Einstellungen und Verhalten messbar zu machen und einem sicher eher skeptischen Publikum anschaulich und überzeugend darzustellen. Bibliotheken weltweit haben sich dieser Aufgabe gestellt und Methoden gefunden, die Wirkung ihrer Leistungen direkt oder indirekt nachzuweisen. Dass diese Aufgabe nicht leicht ist, zeigen Titel von Publikationen zur Wirkungsforschung wie »Searching for the most elusive indicators«⁵¹ oder »Six impossible things before breakfast«⁵². Eine einzige, zusammenfassende Kennzahl für Wert und Wirkung von Bibliotheken dürfte es wohl nie geben.

»The search for an ultimate measure of benefit may be illusory.«⁵³

¹ Rudd, Peggy D.: President's Message: Measuring Outcomes Holds Promise for Strengthening Advocacy. In: Interface 27,2 (2005). (www.ala.org/ala/ascla/asclapubs/interface/archives/content/listingby/volume27/measuringoutcomesholdspromise/measuringoutcomes.htm)

² www.arl.org/stats/newmeas/index.html

³ www.imls.gov/grants/current/crnt_bib.htm

⁴ www.mla.gov.uk/

⁵ www.ebase.uce.ac.uk/emeasures/

⁶ www.sconul.ac.uk/activities/performance/impact2.html

⁷ <http://national.unitedway.org/outcomes/>

⁸ Merten, Klaus: Einführung in die Kommunikationswissenschaft. Bd.1/1. Münster: LIT 1999, S. 334.

⁹ On Target. The Practice of Performance Indicators. Audit Commission Report 2000, S. 9 (www.audit-commission.gov.uk/reports/ MANAGEMENT-PAPER.asp?CategoryID=&ProdID=266D51B7-oC33-4b4b-9832-7484511275E6)

¹⁰ Hillmann, Karl-Heinz (Hrsg.): Wörterbuch der Soziologie. 4. Aufl. Stuttgart: Kröner, 1994.

¹¹ Thayer, Colette E.; Fine, Allison H.: Evaluation and Outcome Measurement in the Non-Profit Sector: Stakeholder Participation. In: Evaluation and Program Planning 24 (2001), S.104.

¹² Durrance, John. C.; Fisher, Karen. E.: Determining how Libraries and Librarians Help. In: Library Trends 51(4) (2003), S. 305 (www.ischool.washington.edu/fisher/pubs/library.trends.2003.pdf).

¹³ Hess, Frederick M.; Klekotka, Amy L.: Impact/Outcome Evaluation. In: Encyclopedia of Social Measurement. Amsterdam: Elsevier, 2005. Vol. 2, S. 272.

¹⁴ Rudd, Peggy D.: Documenting the Difference: Demonstrating the Value of Libraries through Outcome Measurement. In: Perspectives of Outcome Based Evaluation for Libraries and Museums. Washington: IMLS. Institute of Library and Museum Services 2000, S.16–23 (www.imls.gov/pubs/pdf/pubobpe.pdf).

¹⁵ Revill, Don: Performance Measures for Academic Libraries. Encyclopedia of Library and Information Science, Vol. 45, Suppl. 10 (1990), S. 316.

¹⁶ ACRL. Association of College and Research Libraries. Task Force on Academic Library Outcomes Assessment Report. June 27, 1998 (www.ala.org/ala/acrlpubs/whitepapers/taskforceacademic.htm).

¹⁷ Florida Department of State, Division of Library and Information Services: Workbook: Outcome Measurement of Library Programs. Tallahassee, FL: The Division, 2000 (http://dlis.dos.state.fl.us/bld/Research_Office/evaluation.html).

¹⁸ Cram, Jennifer: »Six Impossible Things before Breakfast«: a Multidimensional Approach to Measuring the Value of Libraries. In: Proceedings of the 3rd Northumbria International Conference on Performance Measurement in Libraries and Information Services 1999, Newcastle upon Tyne 2000, S.19–29 (www.alia.org.au/~jcram/six_things.html).

¹⁹ Rudd, Peggy D.: Documenting the Difference: Demonstrating

the Value of Libraries through Outcome Measurement. In: Perspectives of Outcome Based Evaluation for Libraries and Museums. Washington: IMLS. Institute of Library and Museum Services 2000, S. 21 (www.imls.gov/pubs/pdf/pubobpe.pdf).

²⁰ Rubin, Rhea Joyce: Outcomes Measurement: Introduction to Concepts. California State Library 2003. (www.library.ca.gov/assets/acrobat/lsta/OutcomesMeasurementBasics.pdf)

²¹ Buckmaster, Natalie: Associations between Outcome Measurement, Accountability and Learning for Non-Profit Organisations. In: The International Journal of Public Sector Management 12,2 (1999), S. 187.

²² vgl. dazu: Bibliothek 2007. Strategiekonzept. Bertelsmann Stiftung; Bundesvereinigung Deutscher Bibliotheksverbände e.V. (Hrsg.). Gabriele Beger ... Gütersloh: Verl. Bertelsmann-Stiftung, 2004, S.11ff (www.budeutschland.de/bibliothek2007/x_media/pdf/strategiekonzept_langfassung.pdf).

²³ Evidence base. Research and evaluation. UCE Library Services: The Outcomes Project. (www.ebase.uce.ac.uk/projects/outcomes.htm)

²⁴ ISO CD 11620:2005 Information and Documentation – Library Performance Indicators

²⁵ Poll, Roswitha: Measuring the Impact of New Library Services. IFLA Oslo 2005 (www.ifla.org/IV/ifla71/papers/o81e-Poll.pdf).

²⁶ www.arl.org/stats/newmeas/mines.html

²⁷ Ware, Susan A.; Morganti, Deena J.: A Competency-Based Approach to Assessing Workbook Effectiveness. In: Research Strategies 4 (1986), S. 4–10.

²⁸ Brophy, Peter: The People's Network: Moving Forward. The Museums, Libraries and Archives Council (MLA) 2004 (www.mla.gov.uk/documents/id1414rep.pdf).

²⁹ De Jager, Karin: Library Use and Academic Achievement. In: South African Journal of Library and Information Science 65 (1997), S. 26–30; De Jager, Karin: Successful Students: Does the Library Make a Difference? In: Performance Measurement and Metrics 3 (2002), S. 140–144 (<http://zerlinia.emeraldinsight.com/pdfs/awards2003/pmm2.pdf>).

³⁰ Smith, Erin T.: Assessing Collection Usefulness: An Investigation of Library Ownership of the Resources Graduate Students Use. In: College & Research Libraries, 64 (2003), S. 344–355.

³¹ Stewart, Chrissie; Thornton, Steve: The Use of an Impact Survey as a Measure of Special Library Performance. In: Proceedings of the 3rd Northumbria International Conference on Performance Measurement in Libraries and Information Services 1999, Newcastle upon Tyne 2000, S. 243–246.

³² Kayß, Matthias; Poll, Roswitha: Unterstützen Bibliotheksbestände die Forschung? Zitatanalyse in Dissertationen. In: B.I.T. online, 2,2006.

³³ Hernon, Peter; Dugan, Robert E.: An Action Plan for Outcomes Assessment in Your Library. Chicago: American Library Association 2002; Gratch-Lindauer, Bonnie: Comparing the Regional Accreditation Standards: Outcomes Assessment and other Trends. In: The Journal of Academic Librarianship 28 (2002), S. 14–25; Gratch-Lindauer, Bonnie: Information Literacy Student Behaviors: Potential Items for the National Survey of Student Engagement. In: College and Research Libraries News, 66,10 (2005) (www.ala.org/ala/acrl/acrlpubs/crlnews/backissues2005/november05/infolitbehavior.htm).

³⁴ Lux, Claudia; Sühlig-Strohmeyer, Wilfried: Vermittlung von Informations- und Medienkompetenz als Kernaufgabe für öffentliche und wissenschaftliche Bibliotheken. Wiesbaden: Dinges & Frick 2004 (BIT online: Innovativ ; 9).

³⁵ Association of College and Research Libraries: Information Literacy Competency Standards for Higher Education. 2003 (www.ala.org/ala/acrl/acrlstandards/informationliteracycompetency.htm).

³⁶ vgl. z.B. Brown, Cecilia; Krumholz, Lee R.: Integrating Information Literacy into the Science Curriculum. In: College and Research Libraries 63 (2002), S. 111–123; Dunn, Kathleen: Assessing Information Literacy Skills in the California State University: A Progress Report. In: The Journal of Academic Librarianship 28 (2002), S. 26–35; Fister, Barbara: What do they Know? Assessing the Library's Contribution to Student Learning. In: Library Issues 23, No. 3 (2003) (www.libraryissues.com/pub/LI23003.asp); Mark, Amy E.: Assessing Student Learning. Available Resources. In: College and Research Libraries News 65 (2004), S. 254–256 (www.ala.org/ala/acrl/acrlpubs/crlnews/backissues2004/mayo4/studentlearning.htm).

³⁷ Tunón, Johanna; Bruce Brydges: Improving the Quality of University Libraries through Citation Mining and Analysis Using Two New Dissertation Bibliometric Assessment Tools. In: World Library and Information Congress: 71th IFLA General Conference and Council 2006 (www.ifla.org/IV/ifla71/Programme.htm).

³⁸ Jacoby, Jo Ann: What Difference Does it Make? Outcome-Based Evaluation of Reference Services in an Academic Library. 6th Northumbria International Conference on Performance Measurement in Libraries and Information Services 2005 (<http://northumbria.ac.uk/sd/academic/ceis/re/isrc/conf/?view=Standard>).

³⁹ Bohme, Steve; Spiller, David (Hrsg.): Perspectives of Public Library Use 2. A Compendium of Survey Information. Loughborough: Library & Information Statistics Unit (LISU), Loughborough University, 1999;

**scheinbar Unfassbares
fassbar machen**

- Debono, Barbara: Assessing the Social Impact of Public Libraries: What the Literature is Saying. In: *Australasian Public Libraries and Information Services* 15,2 (2002), S. 80–95; Linley, Rebecca; Usherwood, Bob: New Measures for the New Library: A Social Audit of Public Libraries. London: British Library Board, 1998. (British Library Research and Innovation Centre Report; 89). (www.ifla.org/IV/ifla64/054-94e.htm).
- ⁴⁰ Usherwood, Bob; Linley, Rebecca: New Library – New Measures: A Social Audit of Public Libraries. (www.ifla.org/IV/ifla64/054-94e.htm).
- ⁴¹ Manukau Libraries: Trial of the V+LM Value Added Library Methodology. New Zealand: Library & Information Association of New Zealand Aotearoa (LIANZA), 2000. (= Trial Report ; 12).
- ⁴² vgl. z.B. Mitchell, Robert Cameron; Carson, Richard T.: Using Surveys to Value Public Goods. The Contingent Valuation Method. Washington: Resources for the Future 1993.
- ⁴³ Morris, Anne; Hawkins, Margaret; Sumption, John: The Economic Analysis of Public Libraries. London: British Library, 2000 (Library and Information Commission Research Report ; 89).
- ⁴⁴ Holt, Glen E.; Elliott, Donald; Moore, Amonia: Placing a Value on Public Library Services. In: *Public Libraries* 38 (1999), S. 89–108 (www.spl.lib.mo.us/libsrv/restoc.htm).
- ⁴⁵ Aabo, Svanhild: The Value of Public Libraries. IFLA Oslo 2005 (www.ifla.org/IV/ifla71/papers/19e-Aabo.pdf).
- ⁴⁶ Pung, Caroline; Clarke, Ann; Patten, Laurie: Measuring the Economic Impact of the British Library. In: *New Review of Academic Librarianship* 10,1 (2004), S. 79–102.
- ⁴⁷ ACRL: Task force on Academic Library Outcomes Assessment Report, June 27, 1998 (www.ala.org/ala/acrl/acrlpubs/whitepapers/taskforceacademic.htm).
- ⁴⁸ Cram, Jennifer: »Six Impossible Things before Breakfast«: A Multidimensional Approach to Measuring the Value of Libraries. In: Proceedings of the 3rd Northumbria International Conference on Performance Measurement in Libraries and Information Services 1999, Newcastle upon Tyne 2000, S. 19–29 (www.alia.org.au/~jcram/six_things.html).
- ⁴⁹ www.libqual.org
- ⁵⁰ Thayer, Colette E.; Fine, Allison H.: Evaluation and Outcome Measurement in the Non-Profit Sector: Stakeholder Participation. In: *Evaluation and Program Planning* 24 (2001), S.106.
- ⁵¹ De Jager, Karin: Impacts & Outcomes: Searching for the Most Elusive Indicators of Academic Library Performance. In: *Meaningful Measures for Emerging Realities. Proceedings of the 4th Northumbria International Conference on Performance Measurement in Libraries and Information Services* 2001, Washington, D.C.: Association of Research Libraries 2002, S. 291–297 (www.arl.org/stats/north/powerpoints/dejager-pt4nor2.ppt).
- ⁵² Cram, J.: »Six Impossible Things Before Breakfast. A Multidimensional Approach to Measuring the Value of Libraries. In: Proceedings of the 3rd Northumbria International Conference on Performance Measurement in Libraries and Information Services, Newcastle upon Tyne, 1999, S. 19–29.
- ⁵³ Revill, Don: Performance Measures for Academic Libraries. *Encyclopedia of Library and Information Science*, Vol. 45, Suppl. 10 (1990), S. 319.
- Anmerkung:
Alle Internetquellen wurden im Dezember 2005 zuletzt aufgerufen.
Eine umfassende Bibliographie zur Wirkungsforschung in Bibliotheken findet sich unter www.ulb.uni-muenster.de/outcome

DIE VERFASSERIN

Dr. Roswitha Poll war bis 2004 Direktorin der Universitäts- und Landesbibliothek Münster und leitet innerhalb der ISO (International Organisation for Standardization) das Komitee »Quality – Statistics and Performance Evaluation« sowie die Arbeitsgruppe »International Library Statistics« und ist Officer der Sektion »Statistics and Evaluation« der IFLA (International Federation of Library Associations).

Universitäts- und Landesbibliothek Münster,
Krümmer Timpen 3–5, 48143 Münster,
pollr@uni-muenster.de