

# Was sind uns unsere Bibliotheken wert ?

## Messung & Darstellung der Werte und Wirkungen von Bibliotheken

am Beispiel einer empirischen Studie  
an öffentlichen Bibliotheken in Berlin mit Schwerpunkt auf  
ökonomische Wertschöpfungsaspekte

Sandra Blanck  
Fachhochschule Potsdam

FHP:-)

16. März 2006  
Innovationsforum 2006



Im Rahmen meiner **Diplomarbeit** (SS 2005) habe ich

- die Wirkungen und die Werte betrachtet, welche durch die Arbeit von Bibliotheken entstehen
- sowie Methoden aufgezeigt und diskutiert, die versuchen diese Werte und Wirkungen zu messen.
- Mein Fokus liegt auf den öffentlichen Bibliotheken sowie auf Aspekten im Bereich wirtschaftlicher Wertschöpfung
- Wie schon am Titel zu erkennen, ist die Arbeit nicht bei einer reinen Literaturschau stehengeblieben: Durch eine empirische Erhebung, die ich an drei öffentlichen Bibliotheken in Berlin-Mitte durchgeführt habe, konnten Wirkungen und Werte anschaulich und greifbar werden..  
→ Diese Arbeit war besonders **spannend**, weil in Deutschland noch keine Studie zu diesem Thema dokumentiert ist.
- Die Anstöße kommen aus dem internationalen Bibliotheksbereich:  
großangelegte Studien wurden in Großbritannien, den USA, Neuseeland und Norwegen durchgeführt  
- an diesen ich habe mich u.a. orientiert
- Weil die Betrachtung von Wert und Wirkung für den deutschen Bibliotheksbereich relativ neu ist, konzentriere ich mich **heute** auf die **Grundlagen** und **allgemeinen Zusammenhänge**.
- Im **zweiten Teil** stelle ich die empirische Untersuchung mit den wichtigsten Ergebnissen vor.

## Wert und Wirkung von Bibliotheksdienstleistungen Chancen

- ➔ Verantwortung demonstrieren
- ➔ begründete Entscheidungen unterstützen
- ➔ eine positive und breitere Kommunikation nach außen fördern
- ➔ den eigenen Glauben kräftigen

1

**Warum ist es wichtig,** Werte und Wirkungen von Bibliotheksdienstleistungen zu betrachten ?

Welche Chancen, welche Möglichkeiten ergeben sich für die Bibliotheken und die beteiligten Interessengruppen?

Wenn wir analysieren, versuchen messbar zu machen und darzustellen, was die Nutzung von Bibliotheken bei den Menschen bewirkt - welche sozialen Werte, welche kulturellen, intellektuellen aber auch wirtschaftlichen Werte durch die Arbeit von Bibliotheken für die Gesellschaft geschaffen werden, dann können Bibliotheken ...

... **Verantwortung demonstrieren**, nämlich gegenüber

- der steuerzahlenden Bevölkerung, welche die öffentlichen Bibliotheken mit ihren Geldern finanziert.
- den Verwaltungseinheiten, die diese öffentlichen Gelder verteilen – bei ÖB's die Kommunen.

Bibliotheken können darstellen, dass die zur Verfügung gestellten Gelder eine lohnende Investition sind, die eine weitere Finanzierung rechtfertigen.

Es kann außerdem eine wirkungsvolle Argumentationskraft sein im Verteilungskampf mit anderen öffentlich finanzierten Einrichtungen.

Durch empirische Studien die versuchen, Wert und Wirkung von Bibliotheksdienstleistungen zu bestimmen, werden wichtige Informationen gewonnen über die Bedürfnisse und Einschätzungen von aktuellen und potentiellen NutzerInnen.

Mit Hilfe dieser Informationen können ...

... **Begründete Entscheidungen** in den Bibliotheken **unterstützt** werden, die darauf zielen, die angebotenen Dienstleistungen möglichst nah an den Bedürfnissen der NutzerInnen zu orientieren  
Dies betrifft den Bereich des operativen & des strategischen Managements.

Ein weiteres Argument für die Betrachtung & Darstellung von Wert und Wirkung ist es,

**... eine positive und breitere Kommunikation nach außen zu fördern**

Wenn nach Informationen zu Wirkungen und Werten von Bibliotheksdienstleistungen gesucht wird, kommt meist ein Kontakt mit den beteiligten Interessengruppen der Bibliothek zustande.

- häufig in Form von Befragungen / Interviews
- diese Art der Begegnung v.a. mit den aktuellen aber auch mit potentiellen NutzerInnen stellt ein nicht zu unterschätzendes Marketinginstrument dar
- die Menschen werden quasi als „Nebenprodukt“ über die vielfältigen Dienstleistungen, Aktivitäten und Angebote der Bibliothek informiert – Neugier & Interesse kann geweckt werden.

Doch nicht nur dieser direkte Kontakt ist hier zu beachten.

- Werden Ergebnisse zur Wert- und Wirkungs-Bestimmung öffentlich präsentiert
- z.B. in den Bibliotheken, in anderen gut besuchten öffentlichen Einrichtungen wie Wohnungs-, Sozialämtern und Stadtverwaltungen, in der lokalen Presse od. best. Interessensverbänden usw.
- fördert dies das Bild einer aktiven Bibliothek, die Engagement zeigt
- und auf vielen Wegen versucht, der Öffentlichkeit ihre Arbeit und die daraus erwachsenen Angebote darzustellen und somit auch anzubieten.

Als Letztes möchte ich einen Punkt aufführen, der vielleicht häufig übersehen bzw. vernachlässigt wird:

**... das ist die Kräftigung des eigenen Glaubens**

- uns zwar an den Wert, der durch die Arbeit in der Bibliothek für die Menschen geschaffen wird.
- durch eine Darstellung von konkreten Wirkungen und Werten, die aus der Nutzung von Bibliotheksdienstleistungen erwachsen können, werden täglichen Anstrengungen der MitarbeiterInnen greifbarer
- dies kann eine enorme Motivationshilfe sein.

Doch ist es nicht so, dass alle diese Aspekte nicht schon durch die bisherigen Formen der Leistungsmessung, die in Bibliotheken angewendet werden, realisiert werden?

**Was ist neu an der Messung von Wert & Wirkung?**

# Leistungsmessung in Bibliotheken

## Entwicklung I

### Input

- Personal
- Räume
- Medienbestand
- Computer- bzw. Internetarbeitsplätze
- ....

### Output

- Anzahl der Besuche
- Ausleihen
- Präsenznutzungen
- Fachauskünfte
- ...

2

Klassische Bibliotheksstatistiken zur Darstellung der Leistung von Bibliotheken führen meist nur sogenannte **Input-Werte** auf.

→ alle Größen, die aus den finanziellen Ressourcen hervorgehen, die einer Bibliothek zur Verfügung stehen.

→ am einfachsten zu sammeln und dokumentieren

Zahlen aus dem **Output-Bereich** gehen schon weiter.

Sie beleuchten die **Nutzung** der Bibliotheksangebote durch die Kundinnen und Kunden.

# Leistungsmessung in Bibliotheken

## Entwicklung II

### Erweiterte Methoden:

#### Qualitätsindikatoren / Kostenrechnung

- |  |   |
|--|---|
| → Input / Nutzung                          | ✓ Medien - Nutzungsrate<br>✓ PC - Nutzungsrate        |
| → Kosten / Nutzung                         | ✓ Kosten pro Ausleihe<br>✓ Kosten pro Auskunft        |
| → Nutzung / primäre NutzerInnengruppe      | ✓ Bibliotheksbesuche pro Kopf<br>✓ Ausleihen pro Kopf |
| → Befragungen zur NutzerInnenzufriedenheit |   |

(vgl. *Poll* 2003, 358; 2004, 5)

3

**Erweiterte Methoden der Leistungsmessung** verwenden **Qualitätsindikatoren** und das Instrument der Kostenrechnung.

Absolute statistische Angaben (Input- und Outputdaten sowie Kostenangaben) haben für sich allein meist einen geringen Aussagegehalt. – außer sie werden in einer Zeitreihe betrachtet.

Z.B. können die Ausleihzahlen einer Bibliothek erst richtig interpretiert werden, wenn auch die Größe des Bestandes und die Zahl der NutzerInnen bekannt ist.

So werden bei diesen erweiterten Methoden der Leistungsmessung in Bibliotheken

z.B. **Input- und Nutzungsdaten** in's Verhältnis gesetzt und es kann in einer Kennzahl die Medien-Nutzungsrate oder die Nutzungsrate der PC's vor Ort beschrieben werden.

Außerdem können **Kosten- und Nutzungsdaten** gegeneinander abgeglichen und so die Kosten für eine Ausleihe oder eine Auskunft bestimmt werden.

Werden **Nutzungsdaten auf die Größe der Hauptzielgruppe** bezogen, sind z. B. Aussagen zu Bibliotheksbesuchen oder Ausleihzahlen pro Kopf möglich.

**Ziel** dabei ist mit einfachen, verständlichen Angaben

- gegenüber der Trägereinrichtung bzw. der Öffentlichkeit zu belegen,
- dass die angebotenen Dienstleistungen effizient und in einer guten Qualität erbracht werden.

Auch die KundInnen erhalten in diesem Kontext eine Stimme. –

„Weichere“ Methoden wie **Befragungen zur NutzerInnenzufriedenheit** allgemein oder mit bestimmten Dienstleistungen werden angewendet.

# Leistungsmessung in Bibliotheken

## Entwicklung III / Aufgaben von Bibliotheken

Eine „hohe Pro-Kopf-Nutzung, starke Auslastung der angebotenen Dienste und vor allem hohe Zufriedenheit [lassen zwar] vermuten, dass die Nutzer von dem Angebot profitieren – belegt ist das hiermit nicht.“ (Poll 2003, 359)



Wert- und Wirkungsmessung



Qualitätsindikatoren /  
Kostenrechnung

Output

Input

### Aufgaben von Bibliotheken

- ➔ Wissen
- ➔ Informationskompetenz
- ➔ Lebenslanges Lernen
- ➔ Akademischer/Beruflicher Erfolg
- ➔ Soziale Einbeziehung
- ➔ Demokratie
- ➔ Individuelle Lebensqualität

4

Roswitha Poll, die ehemalige Leiterin der Universitäts- und Landesbibliothek Münster, die sehr aktiv ist im Bereich der Leistungsmessung für Bibliotheken – und dies auch auf internationaler Ebene (v.a. bei der IFLA) - gibt folgendes zu bedenken: [s. Text Folie]

Deshalb sollen Anstrengungen im Bereich der **Wert- und Wirkungsmessung** versuchen, den Nutzen von Bibliotheken für die Menschen herauszustellen.

Dieser Ansatz soll die bisherigen Formen der Leistungsmessung jedoch nicht ersetzen - sondern ergänzen. Wie Sie später sehen werden, baut er teilw. auch auf deren Daten auf.

Weil die Wert- und Wirkungsbetrachtung nach dem letztendlichen Ergebnis fragt, soll ein besserer Abgleich mit den vorher festgelegten Zielen der Bibliothek möglich werden.

Hierin liegt die **Stärke** einer Wert- und Wirkungsbetrachtung.

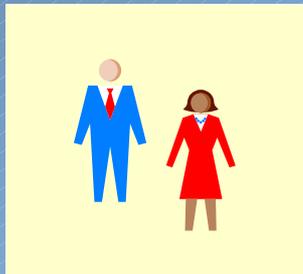
Die Ziele ergeben sich im weitesten Sinne aus den Aufgaben, die von der Gesellschaft an die Bibliotheken als öffentliche finanzierte Einrichtungen herangetragen werden.

Als die zentralen Aufgaben von Bibliotheken sind folgende zu nennen:

- Bibliotheken sollen Menschen beim **Wissenserwerb** unterstützen.
- Sie sollen den Erwerb von **Informationskompetenz** und das **Lebenslange Lernen** fördern,
- und zu **akademischem & beruflichem Erfolg** beitragen.
- Außerdem ist es ihre Aufgabe, einen Beitrag zu leisten zur **sozialen Einbeziehung**, **Demokratieförderung** und zur **Individuellen Lebensqualität**.

# Leistungsmessung in Bibliotheken

## Unterschied zwischen Output & Outcome



**Output** → zwei Besuche  
x Entleihungen

**Outcome** → Grund / Nutzen

Qualität der Information

Aufwand der Erhebung &  
Auswertung



(nach einem Beispiel von Holt/Elliot 2003, 425)

5

Bevor wir konkret in die Wert- und Wirkungsbetrachtung einsteigen, möchte ich an einem **Beispiel** den **Unterschied** zwischen **bisherigen Output-Daten** und möglichen **Outcome-Daten** deutlich machen: (Outcome: aus der engl.-sprach. Literatur für Wert & Wirkung; direkt zu übersetzen mit Ergebnis, Resultat)

Stellen Sie sich bitte vor - zwei Personen betreten die Bibliothek.

Eine der beiden Personen nutzt während ihres Aufenthalts in der Stadt - weil es nötig ist - die Toilettenräume der öffentlichen Bibliothek.

Die andere Person kommt gezielt, weil sie nach wichtigen Informationen für eine mögliche Unternehmensgründung sucht. Dabei nutzt sie Hilfe einer Auskunftsbibliothekarin.

Für die **Output-Messung** werden mit einer Lichtschranke im Eingangsbereich zwei gleichwertige Besuche gezählt und vielleicht ein paar Entleihungen, wenn die zweite Person zu ihrem Thema fündig geworden ist. Die **Outcome-Messung** versucht den Grund und den Nutzen des Besuches herauszustellen.

Es wird deutlich, dass die Outcome-Daten eine qualitativ höhere Aussagekraft haben als die Angaben im Output-Bereich.

Doch stellt sich gleichzeitig die Frage nach dem Aufwand der Datenerhebung und -auswertung.

## Wert und Wirkung von Bibliotheksdienstleistungen

### Definition / Ziele

#### Wirkung

Inwieweit und in welcher Form tragen Bibliotheken zu **Veränderungen** bei Personen, Institutionen und der Gesellschaft bei ?

(vgl. Bertot / McClure 2003, 592, 596)

#### Wert- und Wirkungsmessung

durch adäquate Mess- und Darstellungsmethoden so eindeutig wie möglich, die Verbindung zwischen **Bibliotheksnutzung** und **Veränderungen** bei den NutzerInnen herstellen.

(vgl. Hernon / Dugan 2002, 84; Poll 2002, 360).

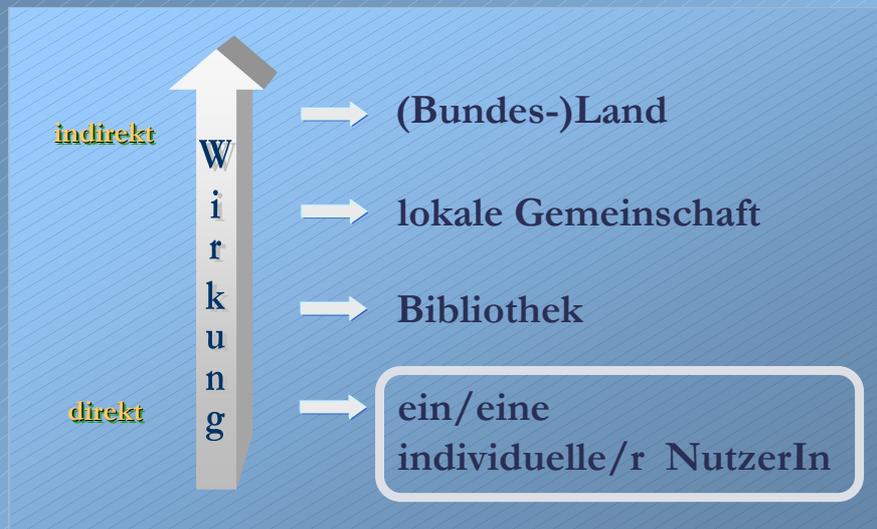
6

Wenn wir nach dem Wert und der Wirkung von Bibliotheksdienstleistungen fragen, muss die konkrete Frage lauten: *[s. Text Folie]*

Somit ergibt sich als zentrale Aufgabe für die Wert- und Wirkungsmessung: *[s. Text Folie]*

## Wert und Wirkung von Bibliotheksdienstleistungen

### Wirkungsebenen



(nach einem Beispiel von Bertot / McClure 2003, 600) 7

Bei einer Wert- und Wirkungsanalyse sind im Allgemeinen **verschiedene Ebenen** zu unterscheiden. Die Betrachtung geht hier von direkten, konkreten Wirkungen zu indirekten, eher abstrakteren Wirkungen und Werten.

Wie der Outcome von Bibliotheksdienstleistungen auf verschiedenen Ebenen aussehen kann, möchte ich an einem **Beispiel** demonstrieren.

Es kann bei **einer Person** festgestellt werden, dass die Nutzung von Bibliotheksangeboten dazu beigetragen hat, ihre Lese- und Informationskompetenz zu erhöhen.

Weil eine lese- und informationskompetentere Person potentiell mehr in der Lage ist, weitere Informationsdienstleistungen zu nutzen und davon zu profitieren, kann die **Bibliothek** ihre Effektivität erhöhen

Die **lokale Gemeinschaft**, gewinnt ein lese- und informationskompetenteres Mitglied der Gemeinde, das besser in der Lage ist, seine Arbeitsleistung bzw. seine Attraktivität auf dem Arbeitsmarkt zu erhöhen.

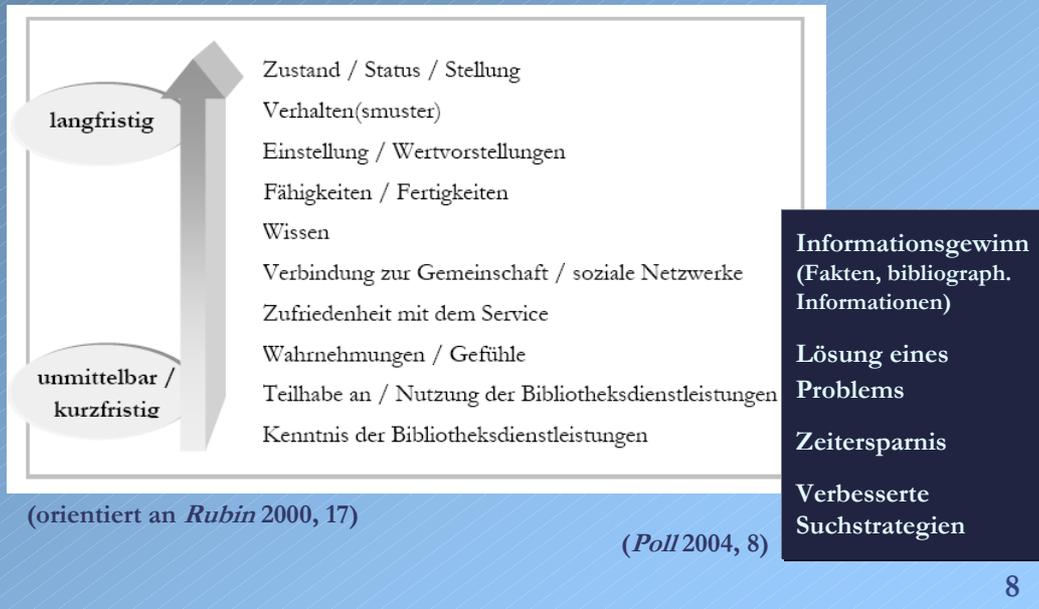
Gehen wir noch eine Ebene höher – das **(Bundes-)Land** profitiert von zahlungsfähigen Menschen, die durch ihre Löhne zur wirtschaftlichen Kraft des Landes beitragen können.

Schnell wird deutlich, dass diese Argumentationsweise – gerade auf den höheren Ebenen - schwierig nachzuvollziehen und deshalb auch kaum in dieser Weise glaubwürdig darzustellen ist.

Doch das Problem, den wirklichen Einfluss von Bibliotheksdienstleistungen nachweisen ist nicht nur auf diesen Ebenen schwierig.

Allein wenn wir uns - was am naheliegendsten ist - die direkte Wirkungsebene anschauen, also die **Ebene der NutzerInnen**, ergeben sich ähnliche Probleme...

## Wert und Wirkung von Bibliotheksdienstleistungen Veränderungen bei NutzerInnen



Die Übersicht zeigt kurzfristige bis langfristige Veränderungen, die bei den NutzerInnen bewirkt werden können.

Neben den hier aufgeführten **unmittelbaren Veränderungen** sind weitere konkrete Wirkungen von Bibliotheksdienstleistungen zu nennen [*s. blaues Feld*].

Am schwierigsten zu erreichen sind die **Veränderungen bzw. Werte im langfristigen Bereich**,

- wie das Schaffen von Wissen, Fähigkeiten & Fertigkeiten, (Informationskompetenz)
- die Veränderung von Einstellungen, Wertvorstellungen und Verhaltensmustern
- bis hin zum Einfluss auf den Status, die Stellung einer Person, z.B. bezogen auf Studien- oder berufl. Erfolg

Diese Veränderungen sind auch nicht nur am schwierigsten zu erreichen, sie sind ebenso am schwierigsten nachzuweisen, nämlich aufgrund der **vielen Einflussfaktoren**, die möglich sind.

Dieser Aspekt lässt uns zu den **methodischen Problemen** bei einer Bestimmung von Wert und Wirkung kommen.

## Wert- und Wirkungsmessung in Bibliotheken methodische Probleme

- ➔ **Abgrenzungsproblematik**
- ➔ **unterschiedliche Einschätzungen zu Erfolg oder Nutzen**
- ➔ **hoher Zeitaufwand**

9

Bei dem eben angerissenen **Abgrenzungsproblem** gilt es als **kritischer Faktor**, den wirklichen Einfluss der Bibliothek so zu isolieren, dass der **Beitrag** durch die Bibliothek mit ihren Dienstleistungen für die NutzerInnen so genau wie möglich zu bestimmen ist.

Und um diesen **Beitrag** aufzeigen zu können, ist meist die Einschätzung der NutzerInnen nötig. Doch auch hier gibt es Schwierigkeiten:

So unterschiedlich und komplex wie die Menschen selbst, so **unterschiedlich** sind ihre **Definitionen von Erfolg oder Nutzen**.

Außerdem sind alle bisher getesteten Methoden meist **arbeits- und zeitaufwendig**.

# Wert- und Wirkungsmessung in Bibliotheken

## Methoden

Sekundäranalyse		
<ul style="list-style-type: none"> <li>interne und externe (Bibliotheks-)Statistiken</li> <li>andere Erhebungen als Orientierungs- bzw. Vergleichgröße (verwendete Methoden, Ergebnisse usw.)</li> <li>publizierte oder interne Papiere, die Aussagen in Bezug auf den Wert und die Wirkung von Bibliotheken enthalten könnten</li> <li>Ermittlung von Marktpreisen (für ökonomische Wertbetrachtungen)</li> </ul>		
Primärforschung		
	Methoden	Zielgruppen
verschiedene Befragungsformen	<ul style="list-style-type: none"> <li>mündliche oder schriftliche <b>Befragungen</b></li> <li>Interviews/Gespräche („social audits“) mit Einzelpersonen oder speziellen Gruppen (vgl. <i>Usherwood / Linley</i> 1998)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>NutzerInnen</li> <li>MitarbeiterInnen</li> <li>ExpertInnen</li> </ul>
Experimentelle Methoden	<b>Kenntnistests</b> vor und nach Schulungsmaßnahmen z.B. Erfolgsrate korrekt beantworteter Fragen	NutzerInnen
Beobachtungsmethoden	<b>Critical-incident-Methode</b> von MitarbeiterInnen geführte „Logbücher“, die besondere Auskunftsgespräche mit NutzerInnen z.B. in Form von Codes festhalten (vgl. <i>McClure / Bertot</i> 1998, 37 ff., 76 ff.)	NutzerInnen

10

*Und gerade weil dies so ist*, wird *anfangs* bei den methodischen Herangehensweisen meist nach schon bestehenden Quellen gesucht, die Wert- und Wirkungsaussagen beinhalten können.

Dies zählt in den Bereich der Sekundäranalyse.

- Derartige Quellen können interne Bibliotheksstatistiken sein, wie z.B. die Zahl der Neuanmeldungen/Jahr. Auch Bevölkerungsstatistiken können weiterhelfen. Da bei ÖB's ja die gesamte Einwohnerschaft einer Stadt und teilw. auch des Umlandes als Zielgruppe gilt, ist der Anteil von BibliotheksnutzerInnen an der Gesamteinwohnerzahl eine wichtige Größe, die eine wertbezogene Aussage über die Wirkung der Bibliotheksarbeit vor Ort enthält. Dieser Wert wird – angelehnt an die Wirtschaft – mit Marktdurchdringung bezeichnet.
- Außerdem sind Ergebnisse und verwendete Methoden von bereits durchgeführten Studien wichtig als Orientierungs- und Vergleichsgrößen.
- Unterlagen wie Jahresberichte oder Leistungsbeschreibungen in Bibliotheken können weitere interessante Informationen liefern.
- Und für ökonomische Wertbetrachtungen ist hier die Ermittlung von Marktpreisen zu nennen.

In der **Primärforschung** (wenn es nach dem Prüfen der Sekundärquellen immer noch wichtig erscheint, eigene Erhebungen anzustellen)

- spielt das Instrument der Befragung eine wichtige Rolle - in mündlicher oder schriftlicher Form.
  - Durch intensive Interviews bzw. Gespräche mit Einzelpersonen oder mit speziellen Fokusgruppen können besonders umfassende und qualitative Informationen gewonnen werden
  - Mit standardisierten Befragungen, also mit überwiegend vorformulierten Fragen und festen Antwortmöglichkeiten werden eher quantitative Aussagen erreicht.
- Kenntnistests** sind als bisher einzige objektive Wirkungsnachweise im Bereich der W&W-Messung anzusehen. Solche Tests messen z. B. vor und nach Schulungsmaßnahmen, z.B. zur Internetnutzung, die richtig beantworteten Fragen bzw. Ergebnisse, und lesen daran ab, wie wirksam die durchgeführte Veranstaltung war.
- Eine letzte Methode, die ich vorstellen möchte, ist das Führen von sog. „Logbüchern“. AuskunftsbibliothekarInnen halten hierbei besondere Auskunftsgespräche mit NutzerInnen in kurzer Form – natürlich anonym – fest.

Die Methode der Befragung wurde *für die empirische Erhebung dieser Arbeit* genutzt.

Diese werde ich nun vorstellen:

## Empirische Studie

# Ziele & Rahmenbedingungen

## Ziele

- ➔ Untersuchung von Wert & Wirkung an öffentlichen Bibliotheken in Berlin-Mitte
- ➔ Fokus auf ökonomische Wertschöpfung
- ➔ Anwendung von Erkenntnissen aus bisherigen Untersuchungen

- 11 Bibliotheken
- 60.000 aktive NutzerInnen
- 18,8 % „Marktdurchdringung“
- zweithöchste Zahl an Neuanmeldungen im Bezirksvergleich

„Bibliotheksbezirk“  
Berlin-Mitte

11

Ziele der Studie sind:

- Wert & Wirkung von Öffentlichen Bibliotheken in Berlin-Mitte zu beleuchten
- Und dabei besonders den wirtschaftlichen Nutzen
- hierzu sollten Erkenntnisse aus den bisherigen Arbeiten zur ökonomischen Wertbestimmung von Bibliotheken angewendet werden

Der Bezirk Berlin-Mitte erreicht mit seinen **11 Bibliotheken** (1 Zentral-, 9 Stadtteilbibliotheken und 1 Fahrbibliothek) rund **60.000 NutzerInnen** –

und das bedeutet - gemessen an der Gesamteinwohnerzahl - eine „**Marktdurchdringung**“ von **18,8 %** (Best-Practice-Beispiel *Singapur* 50 %; *Deutschland* unter 10 %)

Damit liegt Mitte im Bezirksvergleich an erster Stelle und bei der **Zahl der Neuanmeldungen** an zweiter (hinter Berlin-Spandau).

## Empirische Studie

# Untersuchungsdesign

### NutzerInnenbefragung

- ✓ BesucherInnenbefragung
  - Fragebogenverteilung
  - Interviews
- ✓ Online-Befragung

### Kosten-Nutzen-Analyse

- ✓ Einbezug statistischer Daten
  - Bibliotheksstatistiken

12

Um nützliche Aussagen zu erhalten, habe ich **zwei verschiedene Herangehensweisen** kombiniert:

Zum einen wurden Vor Ort Befragungen & Interviews durchgeführt und zusätzlich eine Online-Befragung. Die Befragungen und Interviews waren zum größten Teil **vollstandardisiert**, d.h. mit vorformulierten Fragen mit festen Antwortmöglichkeiten. Diese Form konnte ich v.a durch die Informationen aus den Orientierungsstudien nutzen. Es sind aber auch einige offene Fragen enthalten, (freie Antwortmöglichkeiten) die qualitativere Aussagen liefern sollten.

Außerdem habe ich verschiedene **Kosten-Nutzen-Analysen** durchgeführt.

Dazu wurden vorhandene Daten u.a. aus der Bibliotheksstatistik analysiert und z.T. mit Informationen aus der Erhebung verknüpft.

## Empirische Studie NutzerInnenbefragungen BesucherInnenbefragungen Ablauf

Dauer	1 Woche (23. - 28. Mai)
Intensität	Abdeckung der gesamten Öffnungszeiten
Befragungsorte	3 öffentliche Bibliotheken in Berlin-Mitte <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bezirkszentralbibliothek PHILIPP SCHAEFFER</li> <li>• BEROLT-BRECHT - Bibliothek</li> <li>• HANSA - Bibliothek</li> </ul>
Auswahlgesamtheit	- <i>alle</i> Personen, die die Bibliothek betreten - Jede Person ab 16 Jahre, wurde motivierend angesprochen und um das Ausfüllen des Fragebogens bzw. um die Beteiligung an einem Interview gebeten. Nach Beendigung des jeweiligen Gespräches wurde die nächste Person angesprochen.
Formen der Befragung:	⇒ Verteilung von Fragebögen ⇒ Führen von Einzelinterviews
Organisation	Die beiden Befragungsarten wechseln sich ab. Die Verteilungs- bzw. Interviewphasen setzen ab der vollen Stunde ein und dauern 45 min.
Personeneinsatz	7 (4 Auszubildende, 3 Studierende)

13

Ein paar Worte zum Ablauf der Befragungen & Interviews vor Ort:

- Sie wurden **Ende Mai 2005** in **3 Bibliotheken** durchgeführt – in der Bezirkszentralbibliothek Philipp Schaeffer ...
- dauerte **1 Woche** - und zwar **während der gesamten Öffnungszeiten**
- Dies war nur durch die Unterstützung von 4 Auszubildenden möglich, auch 2 Studenten haben geholfen.

Als Auswahlverfahren wurde eine **einfache Zufallsstichprobe** gewählt, wobei jede Person ab 16 Jahren angesprochen wurde.

# Empirische Studie NutzerInnenbefragungen Online-Befragung

http://www.kulturamt.milfr.de - Was sind unsere Bibliotheken wert? - Microsoft Internet Explorer by Mozilla

**Was sind unsere Bibliotheken wert?**

Diese Frage beschäftigt eine Untersuchung zu **Wert und Nutzung von öffentlichen Bibliotheken**, mit besonderem Blick auf deren wirtschaftlichen Nutzen. **Ihre Teilnahme** an der Online-Befragung soll helfen, den Wert öffentlicher Bibliotheken genauer zu erfassen.

Die Beantwortung der Fragen dauert ca. **8 Minuten**. Bitte füllen Sie nur einen Fragebogen aus.

Die Umfrage ist anonym und Ihre Teilnahme natürlich freiwillig.  
Haben Sie Fragen zur Studie? Wenden Sie sich an Damar Gierler: [damar@kulturamt.de](mailto:damar@kulturamt.de)

Die Ergebnisse werden voraussichtlich im August präsentiert.

- Haben Sie sich in den letzten 12 Monaten einem Bibliotheksanwesen anstehen lassen oder eine Veranstaltung, Ausleihe, Verleihservice bzw. Rückgabe genutzt?**  
 ja  nein
- Welche Dienstleistungen der öffentlichen Bibliotheken nutzen Sie? (Mehrfachnennungen möglich)**  
 Modernisierung von Ort (wie Bücher, Zeitschriften, Zeitungen, CDs, CD-ROMs, Videos, Comics, Datenbanken, Sprachkurse, Spiele, Informationsbrochüren)  
 Ausleihservice durch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter (persönlich, telefonisch, elektronisch)  
 Angebote um die Ausleihe (Broschüren, Entleiher, Verleihservice, Rückgabe)  
 Online-Angebote (wie OPAC, elektronischer Katalog, Internetnutzung)  
 den Lern-, Arbeits-, Begegnungs- und Erholungsort Bibliothek  
 weitere Services (wie Kopierer, MG-Office, CD-Brenner, Scanner)  
 Führungen, Schulungen  
 Veranstaltungen (z.B. Ausstellungen, Lesungen)
- Wie häufig nutzen Sie diese verfügbaren Dienstleistungsangebote insgesamt im Durchschnitt?**  
 häufiger als 2 mal in der Woche  6 bis 12 mal im Jahr  
 1 bis 2 mal in der Woche  3 bis 5 mal im Jahr  
 2 bis 3 mal im Monat  1 bis 2 mal im Jahr
- Wenigstens die Hälfte der Nutzung der Serviceleistungen durchschnittlich in Anspruch?**  
Rechnen Sie die Hälfte der Zeit für die Mit- und Rückwege zur bzw. von dem Bibliotheksanwesen ein.  
 weniger als 30 Minuten  1 bis 2 Stunden  
 30 Minuten bis 1 Stunde  mehr als 2 Stunden
- Verbringen Sie mit Ihrem Besuch in der öffentlichen Bibliothek Zeit, indem Sie...**

	immer	häufig	gelegentlich	nie
... den Besuch von Cafés, Kiosken, Restaurants?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... den Einkauf von Lebensmittel?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

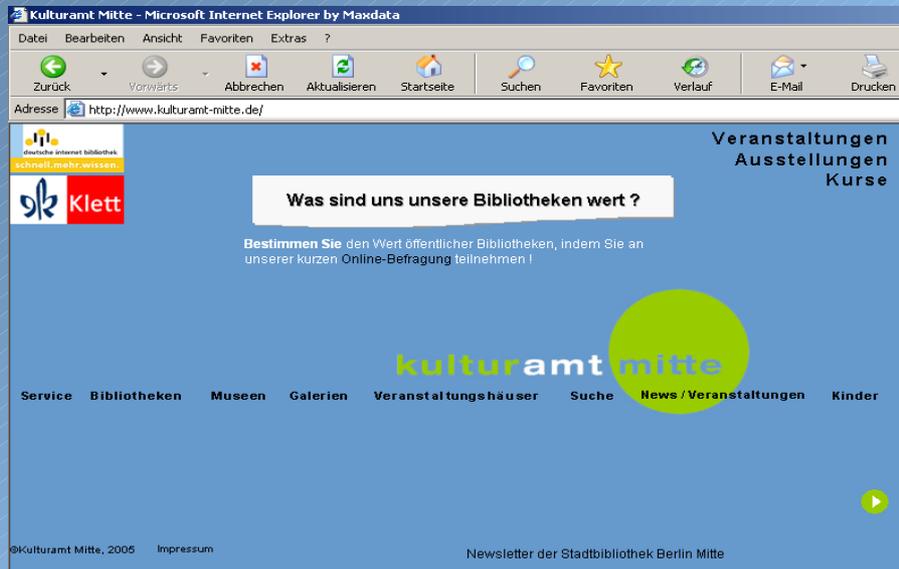
14

Die **Online Befragung** war ab Mitte Juni – für drei Wochen – im Netz.

Hier sehen Sie zur Illustration den ersten Teil des Online-Fragebogens, wie er damals im Internet zu sehen war - dem Papier-Fragebogen sehr ähnlich.

Verlinkt wurde zum Online-Fragebogen ...

# Empirische Studie NutzerInnenbefragungen Online-Befragung

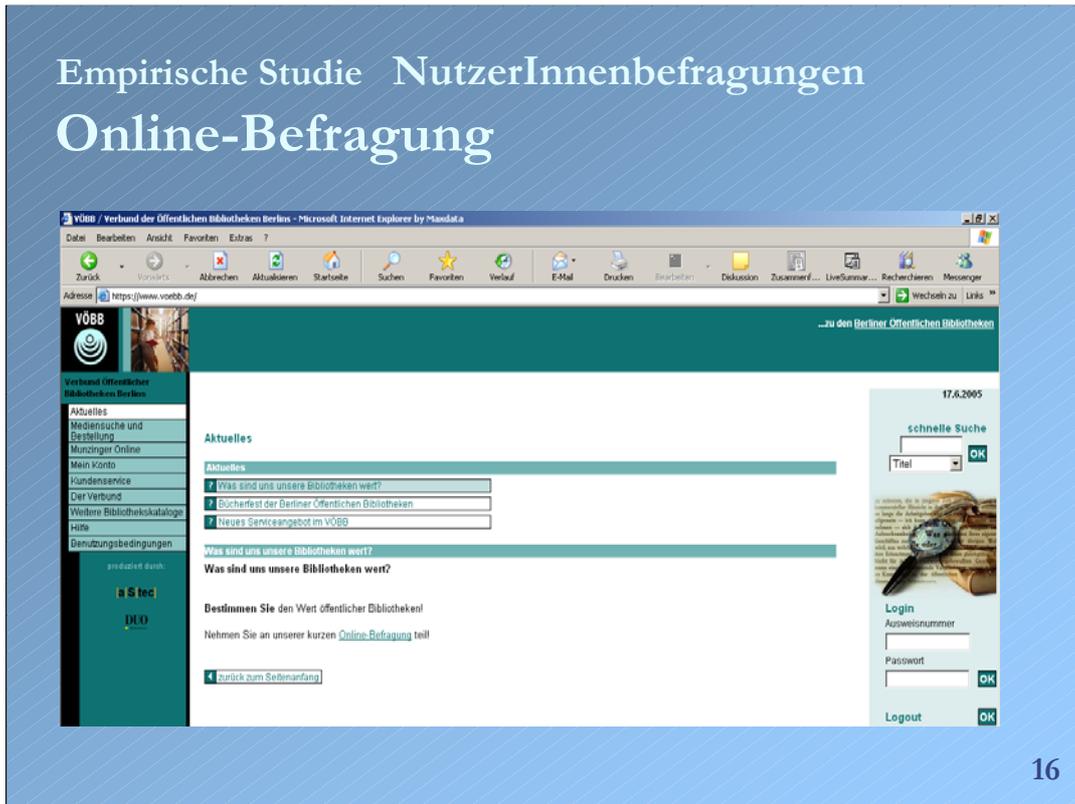


15

... von der Homepage des Bibliotheks- und Kulturamts Berlin-Mitte - [hier der Hinweistext auf der Eingangseite](#) -

und außerdem ...

# Empirische Studie NutzerInnenbefragungen Online-Befragung



16

.. unter der Rubrik AKTUELLES

auf der Homepage des Verbandes öffentlicher Bibliotheken Berlins (VÖBB).

Zusätzlich wurden in allen 12 Bibliotheken in Berlin-Mitte **Aufsteller/Plakate** platziert (im Eingangsbereich, an der Ausleihtheke, in Nähe der Online-Arbeitsplätze), die auf den Online-Fragebogen hinwiesen.

## Empirische Studie NutzerInnenbefragungen Die NutzerInnen

- ✓ **931 Personen** haben sich beteiligt
- ✓ **Ausschöpfungsraten**
  - Fragebögen 65 %
  - Interviews 46 %
- ✓ **Altersgruppen & Geschlechterverteilung**
  - im Verhältnis repräsentiert  
(auf den Bezirk Mitte bezogen)
- ✓ **vorwiegend hohe Bildungsabschlüsse**
  - Abitur 29 %
  - Hochschulabschluss 44 %

17

**Insgesamt** haben sich **931 Personen** an allen Befragungsformen beteiligt.

Die **Rücklaufquoten** bei den Fragebögen von rund 65% und bei den Interviews mit 46% sind als gute Basis für die Auswertung anzusehen.

Auf die NutzerInnen im Bezirk Mitte bezogen, sind in der Befragung **alle Altersgruppen** und die **Geschlechter im Verhältnis** repräsentiert.

Die NutzerInnen im Bezirk verfügen zum großen Teil über **hohe Bildungsabschlüsse**.

Nun endlich zu den **Ergebnissen der Erhebung**, von denen ich jetzt die wichtigsten vorstellen werde.

## Empirische Studie NutzerInnenbefragungen Ergebnisse I

### ➔ Nutzungshäufigkeit

Nutzungshäufigkeit	gewichtet
häufiger als 2 mal in der Woche	5,1 %
1 bis 2 mal in der Woche	10,0 %
2 bis 3 mal im Monat	24,6 %
6 bis 12 mal im Jahr	31,8 %
3 bis 5 mal im Jahr	9,2 %
1 bis 2 mal im Jahr	19,3 %

} 40 %

### ➔ 68 min. durchschnittliche Zeitinvestition

18

Weil die Häufigkeit & Intensität der Nutzung ja auch schon Indikatoren für eine Wertschätzung durch die NutzerInnen sein können, habe ich versucht, den befragten Personen hierzu Aussagen zu entlocken (in Frage 3 + 4 des Fragebogens).

Knapp **40%** der befragten Personen gaben an, dass sie die Angebote der Bibliothek **mindestens zweimal im Monat** nutzen, und rund **15 %** mindestens 1 x in der Woche.

Dafür aber auch fast **20 %** nur 1-2 mal im Jahr.

Die Antworten auf Frage 4 ergaben, dass die Menschen für Nutzung der öffentlichen Bibliotheken in Berlin-Mitte durchschnittlich **68 min.** ihrer Zeit investieren (Hin- und Rückwege bei der Vor-Ort-Nutzung eingerechnet).

## Empirische Studie NutzerInnenbefragungen Ergebnisse II

- ✓ **starker Rückhalt bei den NutzerInnen**
  - **94 %** bestätigen *uneingeschränkt* den Beitrag der öffentlichen Bibliotheken zur **Lebensqualität**
  - **80 %** schätzen den Beitrag der öffentlichen Bibliotheken zur ihrer *persönlichen* **Lebensqualität hoch bis sehr hoch ein**

19

Die untersuchten öffentlichen Bibliotheken in Berlin-Mitte haben einen starken Rückhalt bei ihren NutzerInnen.

Dies geht aus den Antworten der Fragen 6 + 7 hervor.

## Empirische Studie NutzerInnenbefragungen Ergebnisse III

- ✓ **Erfüllung der klassischen Aufträge**
  - **69 %** Steigerung der Lesefreude
  - **66 %** Verbesserung der Fähigkeiten zur Informationsbeschaffung

20

Auch die Erfüllung der klassischen Aufträge von Bibliotheken konnten bestätigt werden, wie die Antworten auf *Frage 8* zeigten:

**69 %** der befragten Personen gaben an, dass die Nutzung der Angebote der öffentlichen Bibliotheken zur **Steigerung ihrer Lesefreude** beiträgt, und **66 %** bejahten, dass durch die Bibliotheksnutzung ihre **Fähigkeiten** verbessert werden, sich **Informationen zu beschaffen**.

## Empirische Studie NutzerInnenbefragungen Ergebnisse IV

### Gründe für die Leihe bzw. Vor-Ort-Nutzung anstatt des Kaufes

wegen des Preisvorteils	81,5 %
einmaliger Gebrauch	80,0 %
zum „Testen“ für einen möglichen Kauf	44,8 %
nicht mehr im Handel erhältliche Ausgaben	43,3 %
kein Platz zum Unterbringen	41,5 %

21

Interessant zu sehen ist, aus welchen Gründen die Leute in der Bibliothek Medien leihen *bzw.* die Bibliothek vor Ort nutzen, anstatt zu kaufen.

Die Frage die hierauf abzielt, war nur im Interview- und Onlinefragebogen - nicht im normalen Fragebogen enthalten.

Wie Sie an den Werten sehen, waren hier Mehrfachnennungen möglich.

- Das Hauptargument ist natürlich der Preisvorteil gegenüber des Kaufs,
- aber schon kurz dahinter mit 80% liegt der Grund, dass viele Medien einfach nur einmalig genutzt werden, wie
  - Romane, die nicht unbedingt zu Hause im Regal stehen sollen,
  - doch v.a. bei sachlichen Informationen ist diese Überlegung natürlich wichtig.
- Fast **45%** gaben an, dass sie auch mal TESTEN für einen möglichen Kauf.
- Nicht mehr im Handel erhältliche Ausgaben sind für über **43%** der Befragten ein Argument, die Bibliothek zu nutzen.
- Doch auch der ganz pragmatische Grund des Platzmangels zu Hause, lässt fast **42%** Medien eher leihen anstatt zu kaufen.

Bei der Frage gab es noch eine freie Antwortmöglichkeit für *weitere Nutzungsgründe*

*Dort kamen Wortmeldungen wie ::*

unverbindlich, in Ruhe Stöbern

die Vielfalt & große Auswahl, und die Möglichkeit sich umfassend informieren zu können, auch über mehrere Interessengebiete hinweg

Inspiration, Neugierde befriedigen

aus Überzeugung ; Liebe zur Bibliothek; „Bibliotheksgenießer“

## Empirische Studie NutzerInnenbefragungen Ergebnisse V

### Die Nutzung der Angebote der öffentlichen Bibliotheken hat geholfen ...

... bei der Vorbereitung auf ein Vorstellungsgespräch	13,1 %
... bei der Suche nach einem Job	15,4 %
... produktiver in Ihrer derzeitigen Tätigkeit zu sein	54,6 %
... beim Umgang mit Ihren persönlichen Finanzen	12,7 %
... zur Entwicklung bzw. Umsetzung einer Geschäftsidee	11,4 %
... Ihre Gewerbetätigkeit zu verbessern	11,3 %

22

Mit **Frage 9** kommen nun stärker die ökonomischen Aspekte in's Spiel - teils eher indirekt, teils aber auch mit relativ eindeutigen Bezug auf wirtschaftliche Zusammenhänge.

- rund 13 % der Befragten gaben an, dass die Nutzung der Angebote der öffentlichen Bibliotheken eine gute Hilfe war bei ... und über 15 % bestätigten dies für die Suche nach ...

*Ressourcen*, die sich für diesen Bereich in der Bibliothek befinden:

Bewerbungsführer /- trainings ; Computer- oder auch Drucker - Nutzung für die Erstellung von Bewerbungsunterlagen, Verzeichnisse möglicher Arbeitgeber (Unternehmensregister); Stellenanzeigen in Tageszeitungen, (Fach-)Zeitschriften, im Internet; Schwarzes Brett

- Etwas über die Hälfte der befragten NutzerInnen bejahten, dass sie durch die Bibliotheksnutzung **produktiver** ...

Auch wenn diese Aussage sehr allgemein gehalten ist und „Tätigkeiten“ sich z.B. auch auf den Freizeitbereich beziehen können, ist dies eine beachtenswerte Zahl, die zeigt, dass die Arbeit der ÖB's zur Leistungsfähigkeit der Menschen beiträgt. und dies in Schule, Freizeit, Studium & Beruf - Stichwort: Lebenslanges Lernen – und zur persönlichen Weiterbildung.

Dies wurde in den freien Antworten in Frage 11 reich illustriert:

Abschluss des Studiums / der schulischen Ausbildung; Vorbereitung auf Prüfungen; nette Lernumgebung = sicherer Abschluss = Studienverkürzung = Kosteneinsparung; berufliche Fortbildung; persönliche Weiterbildung; Nutzung von Sprachbüchern, -kassetten; Sprachen lernen, Seminarkosten eingespart, Einführung EDV, Lernen mit Büchern statt bezahlte Kurse, Wissensvideos; Langfristiges Lernen = Langfristig bessere finanzielle Chancen; neue Ideen für Freizeitgestaltung (Sprachkurse, Sport, Reisen)

- Weitere fast 13 % nutzen Bibliotheksangebote für einen besseren **Umgang mit ihren persönlichen Finanzen**.  
Hier sind v.a. Verbraucherinformationen zu nennen, die beispielsweise bei der Entscheidung für die richtige Versicherung, Finanzvorsorge od. für sinnvolle Käufe i. A. wichtig sein können. -- Nutzung von Ratgeberzeitschriften wie „Öko- und Finanztest“.  
Auch Softwareangebote und Monographien werden in diesem Bereich z.B. zur besseren Verwaltung der persönlichen Finanzen oder für die Steuererklärung genutzt.  
Rechtliche Informationen unterstützen NutzerInnen bei Fragen zum Mietrecht und anderen Rechtsbereichen, sodass mögliche Beratungskosten gespart werden können.
- An den letzten beiden Kategorien sehen Sie, dass rund 11% der NutzerInnen die Produkte und Dienstleistungen der ÖB's sogar für die Entwicklung bzw. Umsetzung von Geschäftsideen nutzen **oder** selbständig bzw. freiberuflich tätige Menschen dies auch zur Verbesserung ihrer Gewerbetätigkeit tun.  
Das ist ein Aspekt, der in dieser Form in Deutschland sicher noch nicht beleuchtet wurde.  
In anderen Studien wurden z.B. speziell Kleinunternehmen im Einzugsbereich von ÖB's befragt.

Mit diesen Angaben wird sehr gut deutlich, dass die öffentlichen Bibliotheken in Berlin-Mitte einen nicht zu unterschätzenden Beitrag leisten

- zum **persönlichen finanziellen Nutzen** der Menschen.
- Es werden aber damit auch **Gemeinschaftswerte** geschaffen, denn durch erhöhte Leistungsfähigkeit, bessere Bildung, qualifizierte und ausgeglichene Arbeitskräfte, gut geführte Unternehmen und soziale Eingebundenheit ist es erst möglich, Sicherheit zu schaffen und eine gute Lebensqualität zu gewährleisten.

**Zum Abschluss** nun die Ergebnisse der Kosten-Nutzen-Analysen.

## Empirische Studie Kosten-Nutzen-Analysen I

Nutzungsdaten 2004	Produkte & Dienstleistungen	ermittelte Marktpreise in Euro	Alternativen	geschätzter ökonomischer Wert (in Euro)	
455.765	Sachliteratur	20,-	Buch- bzw. Einzelhandel	9.115.300,-	
277.769	Schöne Literatur	10,-		2.777.690,-	
400.496	Kinder- und Jugendliteratur	8,-		3.203.968,-	
22.964	Fremdsprachige Literatur	20,-		459.280,-	
667	Noten/Musikalien	20,-		13.340,-	
138.549	MCs	3,-		415.647,-	
521.500	CDs	10,-		5.215.000,-	
1.033	LPs	1,-		1.033,-	
205.601	Videos	2,60		Videothek	534.562,60
26.044	Medienkombinationen	20,-		Buch- bzw. Einzelhandel	520.880,-
51.180	CD-ROMs	10,-		511.800,-	
162.951	DVDs	2,60	Videothek	423.672,60	
19.349	andere digitale Medien	2,60		50.307,40	
12.848	Sonstiges (Bilder, Poster, Karten u. Pläne, Spiele, ikromaterialien) Bestand Artothek	1,-	Buch- bzw. Einzelhandel	12.848,-	
120.029	Zeitschriften	2,-		240.058,-	
Jahresumsatz 2004 aus Medienverleih				23.495.386,60	

23

Kosten-Nutzen-Analysen kommen eigentlich aus dem **Unternehmensbereich**.

Sie können vorgenommen werden, wenn sich der Wert einer Dienstleistung oder eines Produktes monetär (in Geldwerten) bestimmen und mit seinen Kosten vergleichen lässt.

**Ziel** dabei ist, den wirtschaftlichen Gesamtwert einer Bibliothek zu bestimmen.

- oder auch eines ganzen Bibliothekssystem, wie es in Norwegen gemacht wurde
- oder von einzelnen Bundesstaaten - Beispiele in den USA sind Florida & South Carolina

Hierzu werden den einzelnen Produkten und Dienstleistungen der Bibliothek günstige Durchschnittspreise von alternativen Beschaffungsformen auf dem freien Markt zugeordnet.

--- hier konkret zu sehen an den Produkten & Zahlen von B-Mitte ---

In der ersten Spalte sind die Nutzungsdaten für 2004 aufgeführt,

Sachliteratur wurde zum Bsp. im Jahr 2004 **über 455.000 mal** ausgeliehen.

Wird diese Zahl nun mit einem Durchschnittspreis von 20 Euro multipliziert, wird in dieser Produktparte ein ökonomischen Schätzwert von über **9 Mio. Euro** generiert.

Wird die Rechnung für alle Produkte aus dem reinen Verleihbetrieb angewendet, ergibt es ein Jahresumsatz von **rund 23,5 Mio. Euro**.

## Empirische Studie Kosten-Nutzen-Analysen II

Nutzungsdaten 2004	Produkte & Dienstleistungen	ermittelte Marktpreise in Euro	Alternativen	geschätzter ökonomischer Wert (in Euro)
522	Veranstaltungen (Eintritt je BesucherIn)	2,-		24.234,-
29	Führungen	50,-		1.450,-
1.005	Bibliotheksunterricht incl. Klassen- und Gruppenführungen	50,-		50.250,-
50.614	TeilnehmerInnen an Maßnahmen zur Vermittlung von Medienkompetenz und Leseförderung	50,-	Nachhilfestunden (5h à 10 Euro)	2.530.700,-
Jahresumsatz 2004 aus Medien- und Informationsdiensten & Leseförderung				2.606.634,-
Gesamtumsatz				26.102.020,60
Jahresbudget der Bibliothek Berlin-Mitte				- 4.640.500,-
Gesamtausgaben - 5.026.300,-				
Einnahmen der Bibliothek + 385.800,- (Ausweise, Mahnungen, Transport, Gebühren usw.)				
<b>erwirtschafteter Gewinn</b>				<b>21.461.520,60</b>
<b>Kosten-Nutzen-Relation</b>				<b>1 : 5,6</b>

24

Aus den weiteren Dienstleistungen, wie Veranstaltungen, Führungen usw. ergibt sich - wie Sie hier im 2. Teil der Tabelle sehen -- ein Jahresumsatz von **rund 2,6 Mio. Euro**.

Der hier aufgeführte **Gesamt-Umsatz** von rund **26,1 Mio. Euro** ergibt sich somit aus den Verleihprodukten und den weiteren Dienstleistungen.

Werden nun die **Kosten für das Jahr 2004** von **rund 4,6 Mio. Euro** vom **gesamten Umsatz** abgezogen, beträgt der nach diesem Modell erwirtschaftete **Gesamt-Gewinn** rund **21,5 Mio Euro** für die Bibliotheken in Berlin-Mitte im Jahr 2004.

Aufgrund dieser Zahlen kann am Ende die Aussage gemacht werden, dass

**Jedem in die öffentlichen Bibliotheken in Berlin-Mitte investierten Euro** ein erwirtschafteter Gewinn/Mehrwert von **5,60 Euro** gegenübersteht.

Wie sie sicher bemerkt haben, ist die Rechnung mit *Problemen* behaftet:

1. Es werden aktuelle Marktpreise für zumeist **nicht aktuelle Medien** angesetzt.
2. Die Preise beziehen sich überwiegend auf den **Kauf**, nicht auf die Leihe.
3. Die Rechnung geht von **aktuellen Nutzungsdaten** aus, die ja auch nur deshalb in dem Maße zustandekommen, weil die Bibliotheks-Nutzung kostenfrei bzw. mit geringen Gebühren verbunden ist.

Aufgrund dieser Bedenken habe ich zwei weitere Kosten-Nutzen-Analysen durchgeführt

## Empirische Studie Kosten-Nutzen-Analysen III

Form der Kosten-Nutzen-Analyse		Kosten – Nutzen - Relation
Alternativkosten	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Einschätzung durch die NutzerInnen</li> <li>✓ durchschnittliche Kosten für Alternativen pro NutzerIn: 202,57 €</li> </ul>	1 : 2,6
Zeitinvestition	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Einschätzung durch die NutzerInnen <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ durchschnittliche Zeitinvestition von 68 min. pro Bibliotheksnutzung</li> <li>▪ Stundenlohn für eine ungelernete Hilfskraft</li> </ul> </li> </ul>	1 : 1,5

25

Bei diesen beiden Ansätzen werden die **Einschätzungen der NutzerInnen** aus der Befragung wichtig.

In Frage 10 des Fragebogens wurden die KundInnen gebeten, die ihnen entstehenden Kosten zu benennen, und zwar - wenn sie von der theoretischen Annahme ausgehen, dass sie die öffentlichen Bibliotheken für ein Jahr nicht nutzen könnten und sich Informationen auf alternativen Wegen beschaffen müssten.

Durchschnittlich konnten -- anhand er Aussagen der befragten Personen -- die **Kosten für Alternativen** auf rund **203 Euro/NutzerIn** beziffert werden.

Damit ergibt sich bei **rund 60.000 aktiven NutzerInnen** ein Jahresumsatz von um die **12 Mio. Euro**. Dieser wieder in's Verhältnis zu den Kosten der Bibliothek gesetzt, ergibt einen **Kosten-Nutzen-Faktor** von **1 : 2,6**.

(Rechnung: GEWINN : KOSTEN)

Eine letzte Überlegung wurde angestellt, und zwar in Bezug auf die von den NutzerInnen auf Frage 3 benannten **Zeitinvestition**.

Hier ist die Grundannahme, dass die BibliotheksnutzerInnen durch die Zeit und den möglichen Aufwand, die sie in die Nutzung der Bibliothek investieren, ihre Wertschätzung ausdrücken. Nach den dort gemachten Angaben beträgt die Zeit für den durchschnittlichen Bibliotheksbesuch **68 min.**

Wird diese Durchschnittszeitinvestition auf die **rund 1 Mio. Bibliotheksbesuche** (1.099.570), die Berlin-Mitte im Jahr 2004 verbucht hat, hochgerechnet und mit einem theoretischen Stundenlohn von **5,50 Euro** (Lohn für eine ungelernete Hilfskraft) kombiniert (Umsatz von gerundet **6,9 Mio. Euro.**), ergibt ein Kosten-Nutzen-Faktor von **1 : 1,5**.

## Empirische Studie Kosten-Nutzen-Analysen IV



	Form der Kosten-Nutzen-Analyse	Kosten – Nutzen - Relation
Marktpreisanalyse	✓ Heranziehung von günstigen Marktpreisen	1 : 5,6
Alternativkosten	✓ Einschätzung durch die NutzerInnen ✓ durchschnittliche Kosten für Alternativen pro NutzerIn: 202,57 €	1 : 2,6
Zeitinvestition	✓ Einschätzung durch die NutzerInnen ▪ durchschnittliche Zeitinvestition von 68 min. pro Bibliotheksnutzung ▪ Stundenlohn für eine ungelernete Hilfskraft	1 : 1,5
Gesamtwert	➡ Kombination der genutzten Ansätze	1 : 3,2

Die öffentlichen Bibliotheken in Berlin-Mitte sind im Verhältnis zu ihren Kosten mehr als dreimal so viel wert.

26

Werden nun die drei verwendeten Ansätze zusammengefasst, ergibt die **Gesamteinschätzung**, dass die öffentlichen Bibliotheken in Berlin-Mitte im Verhältnis zu ihren Kosten mehr als **dreimal so viel wert** sind.

Dies wäre ein ideales Schlusswort, doch denjenigen, die Interesse ...

## Wert und Wirkung von Bibliotheksdienstleistungen Literatur

**Roswitha Poll**

**“Impact and Outcome of Libraries”**

Universitäts- und Landesbibliothek Münster

URL: <http://www.uni-muenster.de/ULB/projekte/outcome>

- ✓ Bibliographie
  - ✓ Präsentationen
    - ✓ Links zu Organisationen

**Sandra Blanck**

Wert und Wirkung von Bibliotheken. IN: B.I.T.online –  
Innovativ, Bd. 12 Neues für Bibliotheken, Neues in Bibliotheken.  
Wiesbaden: Dinges & Frick, 2006, S. 9 - 105

27

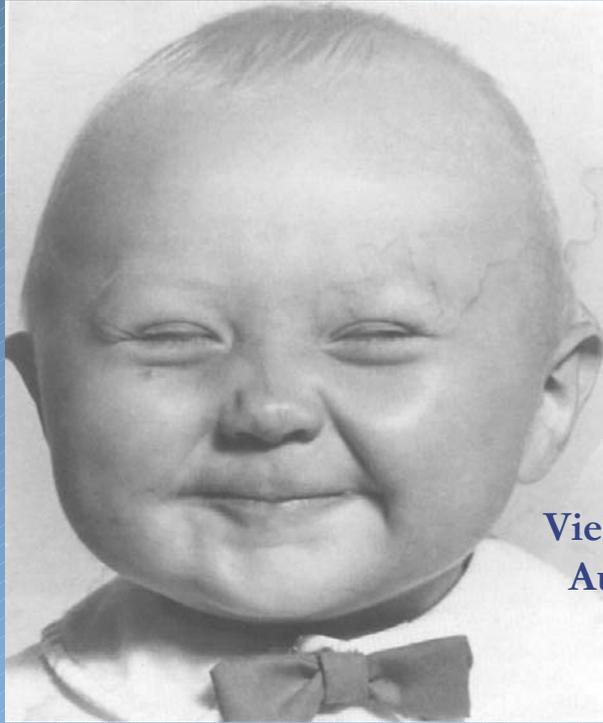
... am Thema einer Wert- und Wirkungsbetrachtung bekommen haben, möchte ich gern noch eine gute Informationsquelle empfehlen:

Unter der Web-Adresse ... finden Sie

- als **zentrale Quelle** eine sehr umfassende (fast vollständig) und gut gegliederte Bibliographie, die immer auf den neuesten Stand gebracht wird (letzte Aktualisierung: 18. Januar 2006)  
Viele Texte, zu denen verlinkt ist, liegen in elektronischer Form vor.
- Federführend hier ist Roswitha Poll.
- Von ihr stammen auch die ppt-Präsentationen zum Thema Wert- & Wirkungsmessung, die auf der Seite zum Herunterladen bereitstehen..

Den überarbeiteten Text meiner Diplomarbeit samt Frage- und Interviewbogen können Sie nachlesen in der Reihe ...

Jetzt bleibt mir nur noch ...



**Vielen Dank für Ihre  
Aufmerksamkeit !**

... mich für Ihre Aufmerksamkeit zu bedanken und Ihnen noch viel Spaß bei den anderen Präsentationen und auf dem Bibliothekstag zu wünschen.