

# Zwischen Ranking und Qualitätsmanagement: Der BIX-WB im Alltag einer Universitätsbibliothek

Joachim Kreische

Themenkreis 8 „Management und Betriebliche Steuerung“

Bixomanie – Evaluationen auf dem Prüfstand

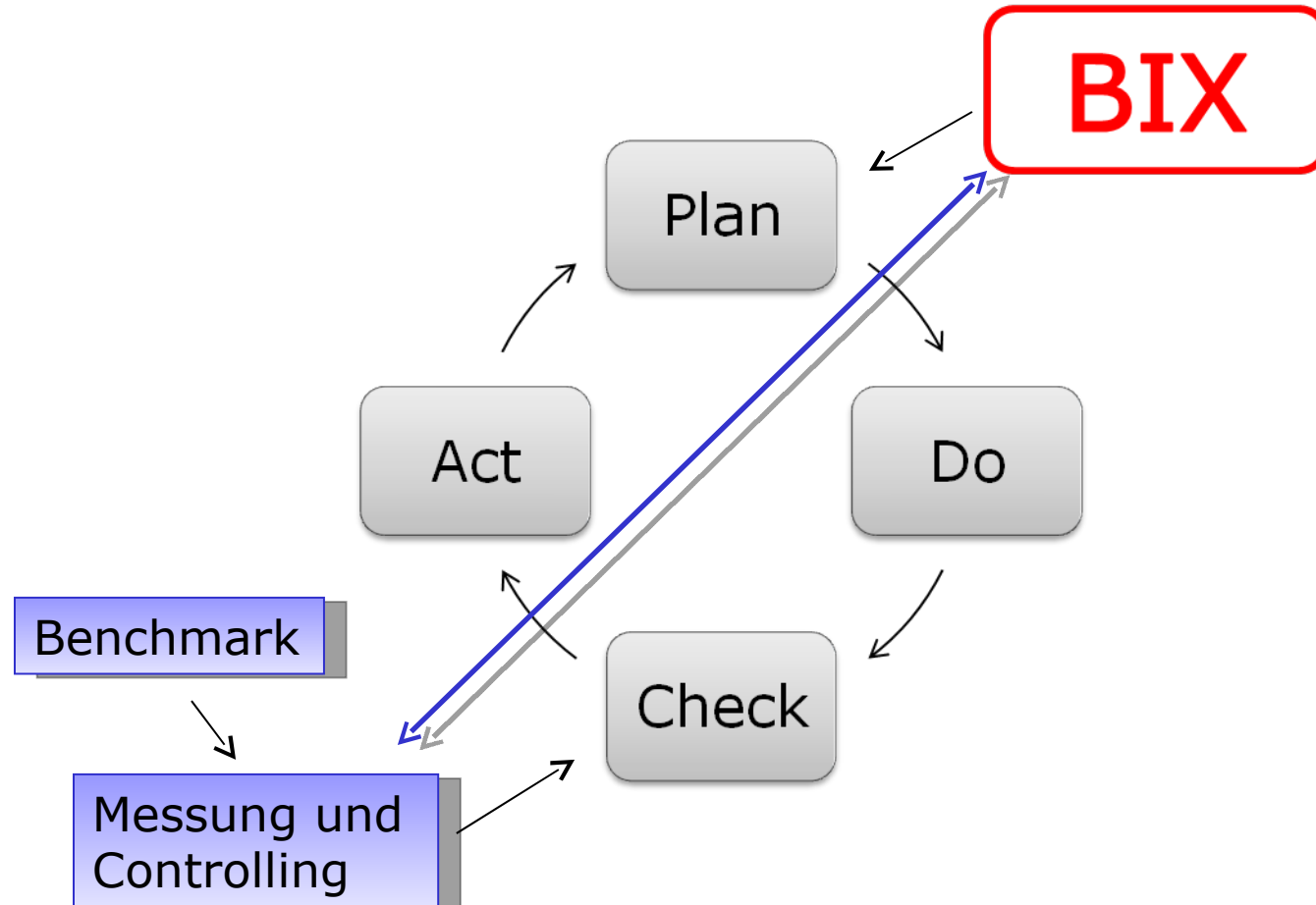
97.

Deutscher Bibliothekartag  
03. - 06. Juni 2008  
Mannheim

## Gliederung

1. Qualitätsmanagement in Bibliotheken
2. Interpretation von BIX-Kennzahlen
3. Steuern mit BIX-Kennzahlen
4. Der BIX als ein Teil des Qualitätsmanagement
5. Benchmarking mit dem BIX
6. Bewertung und Vorschläge

# 1. Qualitätsmanagement in Bibliotheken: Einsatz von Kennzahlen



# Gliederung

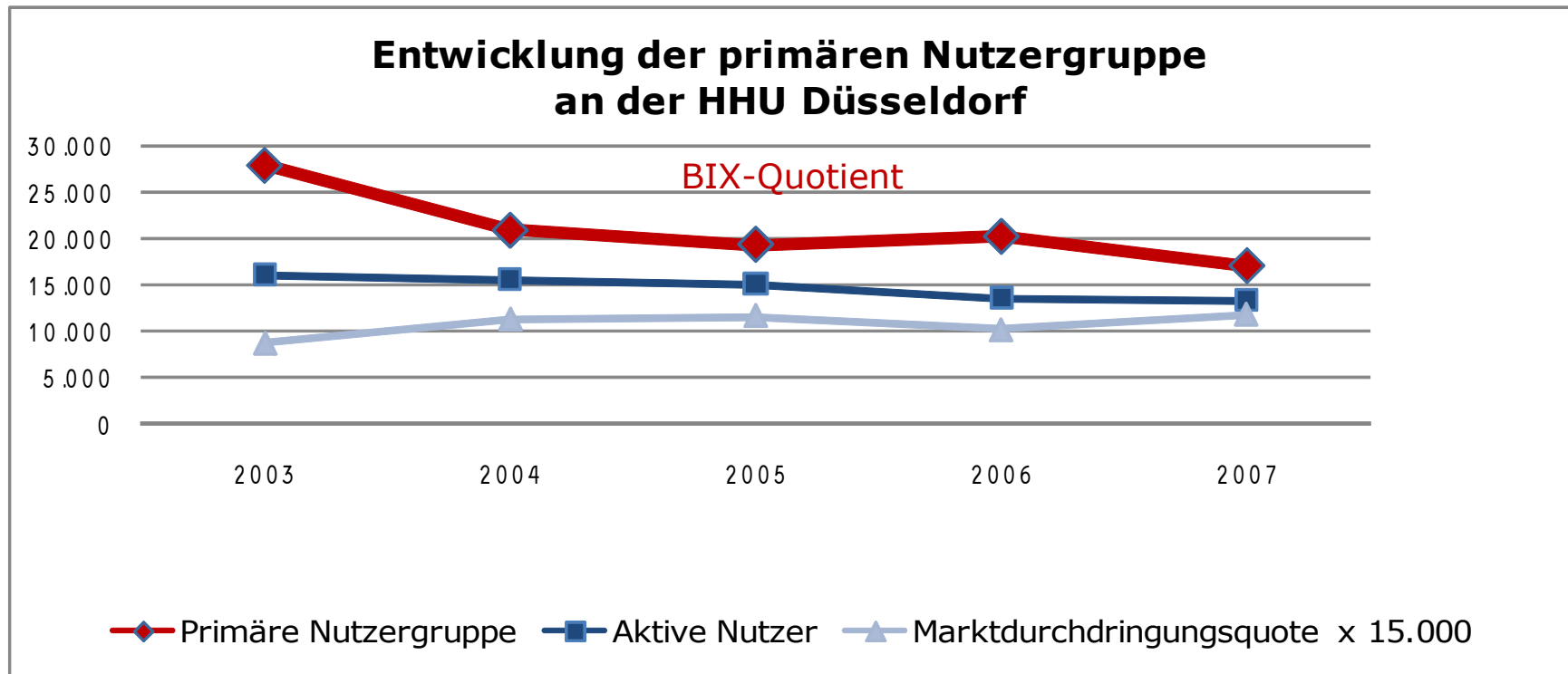
1. Qualitätsmanagement in Bibliotheken
2. Interpretation von BIX-Kennzahlen
3. Steuern mit BIX-Kennzahlen
4. Der BIX als ein Teil des Qualitätsmanagement
5. Benchmarking mit dem BIX
6. Bewertung und Vorschläge

## 2. Interpretation von BIX-Kennzahlen: Der BIX als Kennzahlentableau – Was verändert sich warum?

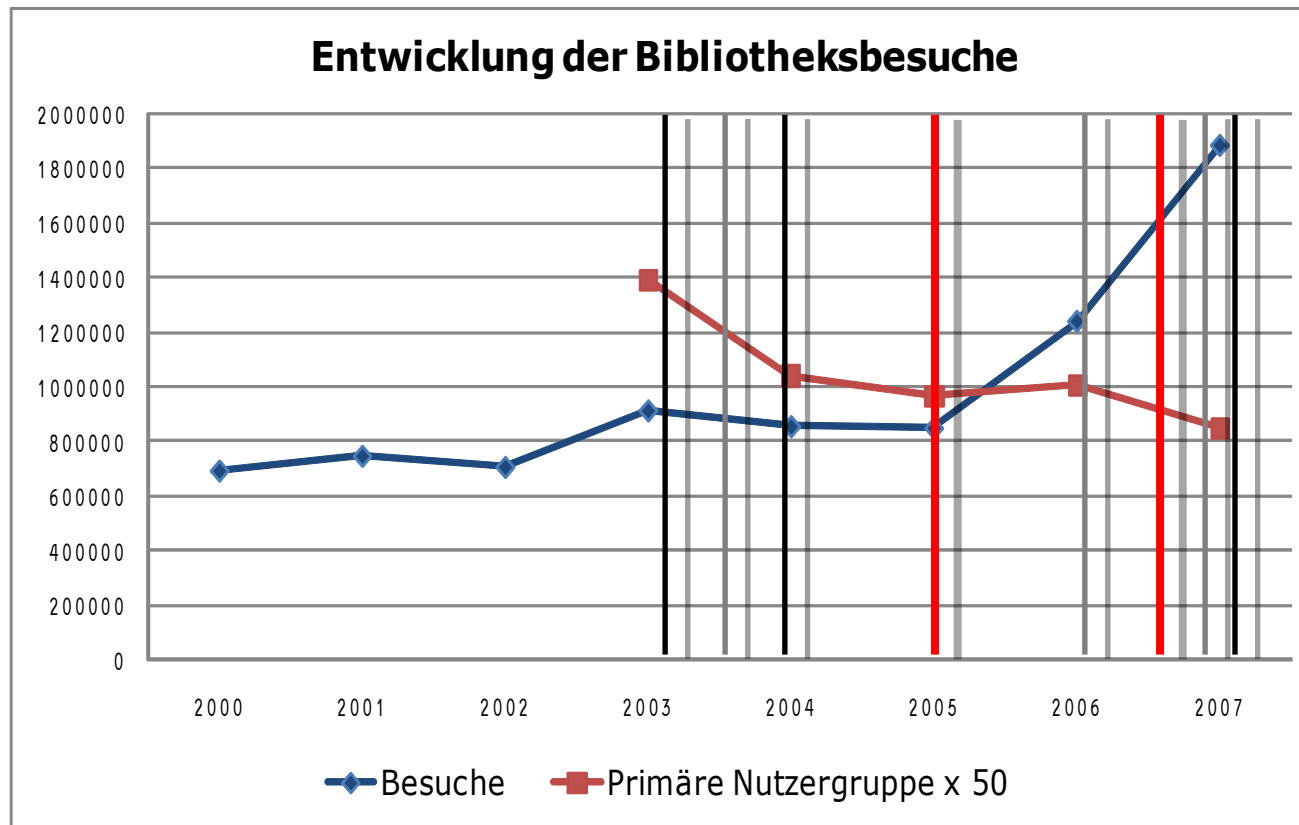
### BIX Kennzahlen ULB Düsseldorf

Zieldimension Angebote		2007	2006	2005	2004 (virtuell)	2006 auf 2007	Faktor intern	extern
1.1.	qm/ 1000 Mitglieder Primärgruppe (PG)	1067,50633	920	949	715	22,40%		✓
1.2.	Bibliotheksmitarbeiter/ 1000 Mitglieder PG	7,94773704	7,6	7,19	7,15	3,90%		✓
1.3.	Ausgaben Literatur/ 1000 Mitglieder PG	232.994	156.848	148,85	138.548	48,55%		✓
1.4.	Ausgabenanteil E-Medien	53,40%	40,20%	40,24	13,6	32,80%	✓	
1.5.	Öffnungszeiten pro Woche	110	88	88	81	25%	✓	✓

## 2. Interpretation von BIX-Kennzahlen: Veränderung durch externe Faktoren (negative Kovarianz)



## 2. Interpretation von BIX-Kennzahlen: Welche Faktoren wirken mit?



Serviceverbesserung  
Selbstbedienung

Verlängerung  
der Öffnungszeiten

Zählungen in den  
Fachbibliotheken

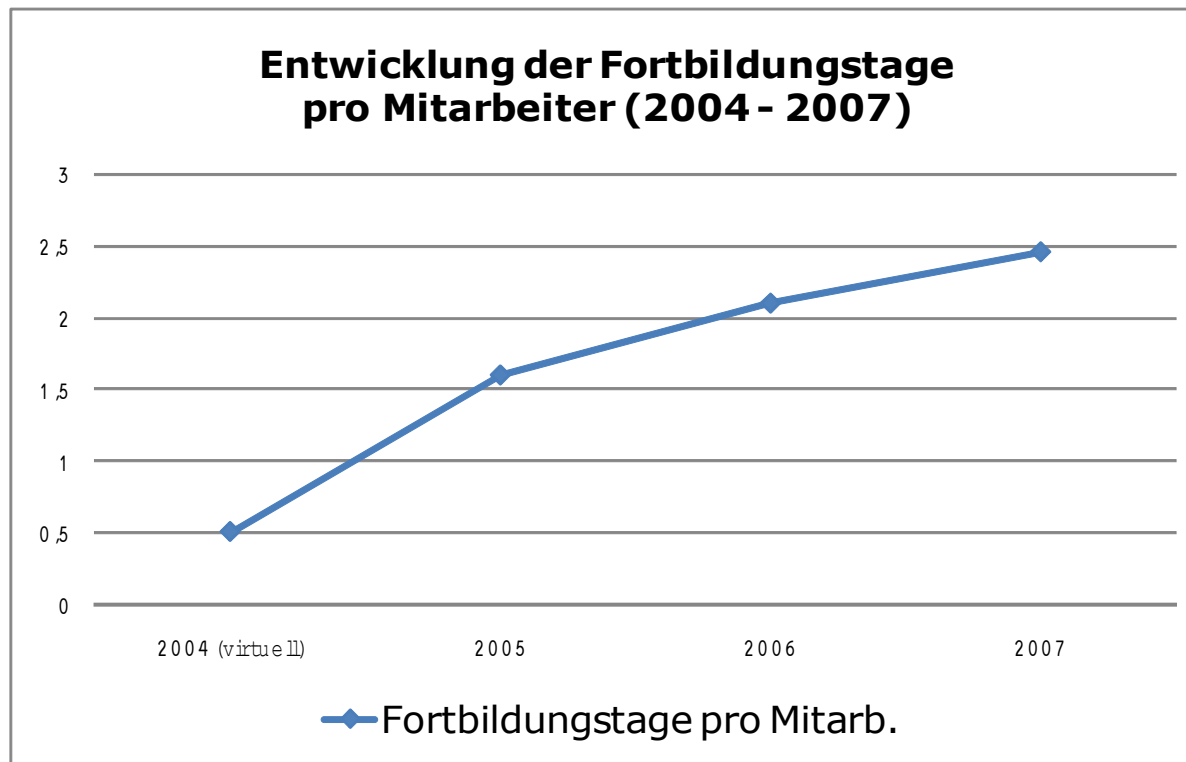
## Gliederung

1. Qualitätsmanagement in Bibliotheken
2. Interpretation von BIX-Kennzahlen
- 3. Steuern mit BIX-Kennzahlen**
4. Der BIX als ein Teil des Qualitätsmanagement
5. Benchmarking mit dem BIX
6. Bewertung und Vorschläge

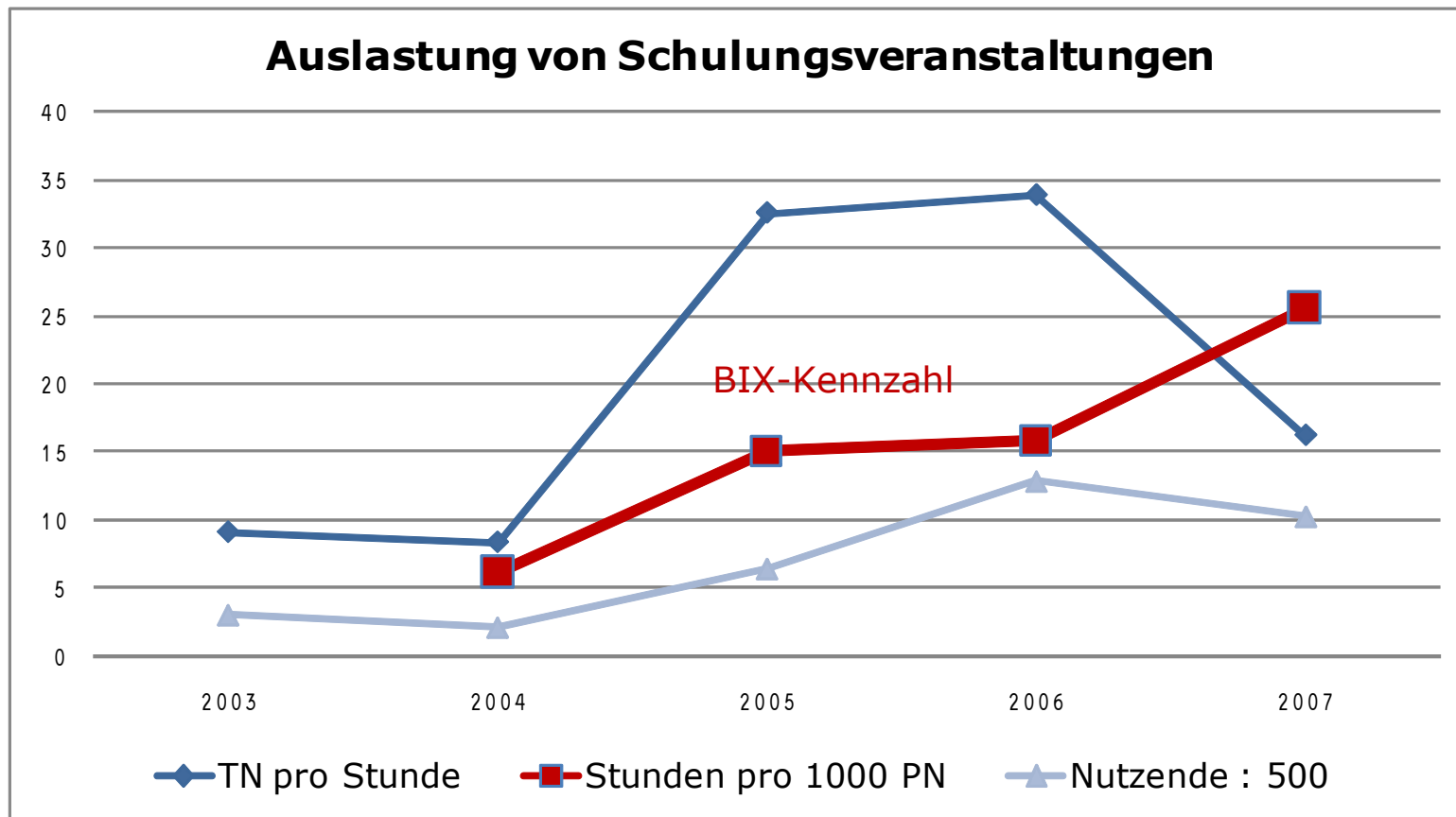


### 3. Steuern mit Kennzahlen: Der BIX als Anlass zur Steuerung **und** Statistik

- Verbesserte Statistik
- Orientierung durch Benchmarking
- Anlass zu konzeptionellen Arbeiten



### 3. Steuern mit Kennzahlen: Steuerung mit welchen Zielen?



# Gliederung

1. Qualitätsmanagement in Bibliotheken
2. Interpretation von BIX-Kennzahlen
3. Steuern mit BIX-Kennzahlen
- 4. Der BIX als ein Teil des Qualitätsmanagement**
5. Benchmarking mit dem BIX
6. Bewertung und Vorschläge

## 4. Der BIX als Teil des Qualitätsmanagements: Nur mit dem BIX geht's nicht

	Effektivität	Effizienz	Erhebungsaufwand hoch	niedrig
<b>Nutzungsanalysen</b>	✓	✓	✓	
<b>Kundenbefragung</b>	✓		✓	
<b>Erweitertes Kennzahlenset</b>		✓		✓
<b>„Personaleinsatz nach Aufgaben“</b>		✓	✓	
<b>Benchmarking durch BIX</b>		✓		✓
<b>Benchmarking ausserhalb BIX</b>		✓	✓	
<b>Kritikmanagement</b>	✓		✓	
<b>Best Practice Orientierung / Kollegiale Beratung</b>	✓			✓
<b>Strategieplanung / Produktentwicklung</b>	✓		✓	

## 4. Der BIX als Teil des Qualitätsmanagements: Beispiel: Erweitertes Kennzahlenset zum Reporting

Nutzung/Kunden	Intervall	DBS	BIX	RB
Ausleihen	Monatlich	✓		
Magazinbestellungen	Monatlich			
Besuchszahlen ZB	Monatlich			
Besuchszahlen VBG	Monatlich			
Besuchszahlen Jura	Monatlich			
Besuchszahlen VBN	Monatlich			
Summe Besuchszahlen	Monatlich	✓		✓
Scans Medea-Station	Halbjährlich			
Fernleihen passiv	Monatlich	✓		✓
Fernleihen aktiv	Monatlich	✓		✓
Öffnungszeiten	Jährlich	✓	✓	✓
Elektronische Semesterapp.	semesterweise			
darin bereitgestellte Dokumente	semesterweise			
Anfragen Online-Auskunft	Monatlich			
Zahl der Nutzerarbeitsplätze	Jährlich	✓		

# Gliederung

1. Qualitätsmanagement in Bibliotheken
2. Interpretation von BIX-Kennzahlen
3. Steuern mit BIX-Kennzahlen
4. Der BIX als ein Teil des Qualitätsmanagement
5. **Benchmarking mit dem BIX**
6. Bewertung und Vorschläge

### 5. Benchmarking mit dem BIX:

## Verzerrfaktoren: Strukturen und Schwerpunkte

- Aufgaben und Strukturen der Bibliotheken: Altbestände, Sammlungen, Sonderaufgaben, Standorte
- Medizin: in Düsseldorf 35% Etat und fast 70% des wissenschaftlichen Personals
- Sehr starke Betonung der Finanzausstattung allgemein, insbes. Bauinvestitionen
- Sehr starke Betonung der Größe der primären Nutzergruppe
- Nutzungsfrequenzen sehr gering berücksichtigt

## 5. Benchmarking mit dem BIX: Verzerrfaktor: Datenbasis

### „Marktdurchdringung“ im Vergleich (2006)

	Primäre Nutzergruppe	"davon:" Aktive Entleiher	Quotient
<b>UB Bielefeld</b>	18.750	19.202	1,02410667
<b>ULBD</b>	20.153	13.575	0,67359698
<b>UB Halle</b>	19.016	21.338	1,1221077
<b>BISO</b>	11.463	10.494	0,91546716
<b>Greifswald</b>	11.783	17.554	1,4897734
<b>UB Bremen</b>	31.166	31.054	0,99640634



## 5. Benchmarking mit dem BIX: Verzerrfaktor: Öffnungszeiten in Theorie & Praxis

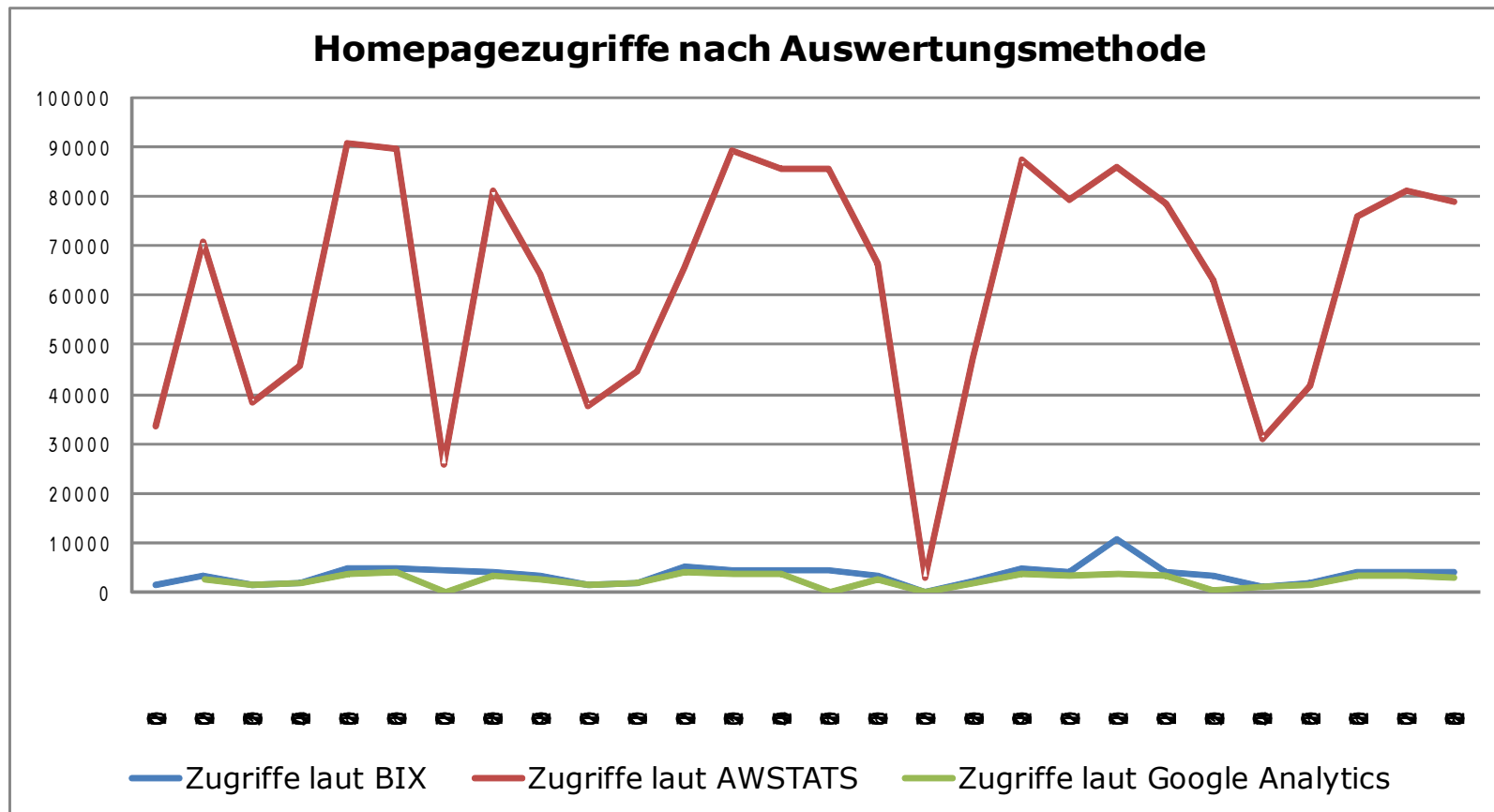
DBS 2007	Öffnungstage	Wochenstunden (BIX)	Jahrestunden
			<i>homogen. berech.</i>
<b>Aachen BTH</b>	304	95	4.126
<b>Bielefeld UB</b>	359	<b>111</b>	<b>5.698</b>
<b>Bochum UB</b>	297	79	3.352
<b>Bonn UuLB</b>	293	90	3.767
<b>Dortmund UB</b>	294	<b>136</b>	<b>5.712</b>
<b>Düsseldorf UuLB</b>	350	<b>110</b>	<b>5.500</b>
<b>Duisburg-Essen UB</b>	288	78	3209
<b>Köln SportHS ZB</b>	244	57	1.987
<b>Köln UuStB</b>	293	87	3.642
<b>Münster UuLB</b>	293	75	3.139
<b>Paderborn UB</b>	345	<b>107</b>	<b>5.274</b>
<b>Siegen UB</b>	295	<b>101</b>	<b>4.256</b>
<b>Wuppertal UB</b>	275	74	2.907

## 5. Benchmarking mit dem BIX: Ziel: Homogenisierung der Kennzahlensysteme

### Die Realität: Drei Rechenarten der Personalkosten

Zahlen für 2007	Stellen	Ausgaben nach Pauschalsätzen	Zweck
Nach Stellenplan	141	5.567.820	BIX/DBS bis 2006
Nach Stellenbesetzung zum 31.12.	123,7	5.014.836	BIX/DBS ab 2007
Nach Geschäftsjahr	127,5	5.059.504	budgetkonform

## 5. Benchmarking mit dem BIX: Ziel: Validität durch unabhängige Kennzahlenerhebung



## 5. Benchmarking mit dem BIX: Gezielter Vergleich

### BIX 2006: Zieldimension Angebote

	<b>1.1: m<sup>2</sup> Benutzung/ 1.000 PN</b>	<b>1.2: Mitarb./ 1.000 PN</b>	<b>1.3: Ausg. f. Lit./ 1.000 PN</b>	<b>1.4: Anteil e-Medien</b>	<b>1.5: Öffstd./ Woche</b>
	646,8	8,71	232.091,2	23,66	113,0
<b>ULB Düsseldorf</b>	949,6	7,19	148.838,3	40,24	88,0

# Gliederung

1. Qualitätsmanagement in Bibliotheken
2. Interpretation von BIX-Kennzahlen
3. Steuern mit BIX-Kennzahlen
4. Der BIX als ein Teil des Qualitätsmanagement
5. Benchmarking mit dem BIX
6. **Bewertung und Vorschläge**

## 5. Bewertung und Vorschläge: Der BIX als Instrument für das Qualitätsmanagement

### Chancen:

- Der BIX als Anreiz und Sensibilisierung
- Der BIX als Anlass zu Organisationsmaßnahmen
- Unaufwändige Datenbasis zum Benchmarking
- Instrument zur Validierung von Daten
- Ausdruck der kompetitiven/marktorientierten Einstellung der Bibliothek
- Öffentlichkeitswirksamkeit durch den Markennamen BIX

## 5. Bewertung und Vorschläge: Der BIX als Instrument für das Qualitätsmanagement

### Grenzen:

- Fixe Ziele durch Kennzahlenset
- Keine Deckelung bei Werten
- Zielkonflikt: BIX oder eigene strategische Ziele?
- Für Qualitätsmanagement ist benchmarking ausreichend
- Daten sind nicht immer valide
- Balanced Scorecard für Reporting/Controlling nicht differenziert genug

## 5. Bewertung und Vorschläge: Taugt der BIX zum Ranking?

### Thesen:

- Balanced Scorecard als „ausgewogene Leistungsbewertung“ ergibt kein Ranking
- Im Ranking keine Unterscheidung zwischen internen Leistungskennzahlen und Ressourcenkennzahlen
- Keine Kundenperspektive im Ranking
- Differenzierte Ergebnisse nicht transparent vermittelbar
- Alternativen zum Ranking: Rating, Benchmarking



## 5. Bewertung und Vorschläge: Taugt der BIX zum Ranking?

### Vorschläge:

- Nur leistungsbezogene Kennzahlen im Ranking
- Zuwendungen vom Unterhaltsträger nur dokumentiert ausweisen
- Benchmarking in homogenen Zahlensystemen
- Objektive Datenerhebung soweit wie möglich

Eine trockene Angelegenheit ...

Trotzdem noch Fragen?



**Kontakt:**

**Dr. Joachim Kreische**

[http://www.ub.uni-duesseldorf.de/home/ueber\\_uns/kontakt/people/personal/detail?pid=182](http://www.ub.uni-duesseldorf.de/home/ueber_uns/kontakt/people/personal/detail?pid=182)

**Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!**