

Leistungsmessung und Benchmarking:  
The Next Generation

Chasing a Ghost?  
Wirkungsmessung für  
Öffentliche Bibliotheken –  
Internationale Ansätze

Cornelia Vonhof

# Wert und Wirkung von Bibliotheken

## Die Gretchenfragen...

---

- Was sind Bibliotheken wert?
- Lohnt es sich, in Bibliotheken zu investieren?
- Wie lässt sich der Wert von Bibliotheken ermitteln und belegen?
- Sind Euro und Cent alles?

# Ausgewählte Ansätze der Wertermittlung

---

- **Ökonomischer Wert von Bibliotheken**
  - ROI & Kosten-Nutzen-Analysen
  - Beiträge zur lokalen und regionalen Wirtschaft
  
- **Sozialer Wert von Bibliotheken**
  - Social Audit
  - Strategische Argumentenbilanz
  - Soziales Kapital

# Wert und Wirkung von Bibliotheken?

## Keine Frage: Es gibt sie!

---

- Bibliotheksleistungen zielen auf Wirkungen, die breit und schwer fassbar sind
  - Wissen & Lebenslanges Lernen
  - Informationskompetenz
  - Demokratie (allgemeiner Zugang zu Information)
  - Soziale Einbeziehung gesellschaftlicher Gruppen (social inclusion)
  - Lebensqualität
- Die Existenz und die Arbeit von Bibliotheken erzeugt damit (hoffentlich!) Wert für
  - individuellen Benutzer
  - die Institution, die die Bibliothek trägt
  - die Gesellschaft

# Ökonomischer Wert Öffentlicher Bibliotheken

- Ermittlung des monetären Nutzens für den Einzelnen und die Gesellschaft
- Vielfalt der bisher eingesetzten Methoden



# Ökonomischer Wert von ÖBs

## Methoden

- Kostenseite: Durch Kostenrechnung gut greifbar
- Nutzenseite?
  - Der Nutzen bzw. der Wert einer Dienstleistung wird als Zahlungsbereitschaft ermittelt
    - Welchen (Geld)Betrag ist ein Konsument bereit zu bezahlen?

Land	Anzahl der ÖB Studien	ROI	Beitrag zur Wirtschaft
Australien	1	1	
Deutschland	1	1	
Norwegen	1	1	
UK	1		1
USA	26	15	11

# Ökonomischer Wert von ÖBs

## Methoden

---

- **Kontingente Bewertungsmethode (Contigent Valuation)**
  - Zahlungsbereitschaft (willingness-to-pay): Was wäre der Benutzer bereit für die Aufrechterhaltung der Bibliothek bzw. eines Services zu zahlen?
  - Akzeptanzbereitschaft (willingness-to-accept): Welche Summe würden Benutzer als Gegenwert für die Aufgabe der Bibliothek / eines Service akzeptieren

# Ökonomischer Wert von ÖBs

## Methoden

---

- **Zeitinvestition** („Reisekosten-Ansatz“)
  - die Zeit, die Benutzer aufwenden wenden, um Bibliotheksdienste zu nutzen, drückt (indirekt) den Wert aus
    - Zeiteinheiten x Wert der Zeiteinheiten (in Arbeitskosten)
- **Zeitersparnis** durch die Nutzung von Bibliotheksdienstleistungen (z.B. Recherche)
  - Die Zeit, die Benutzer einsparen können, dadurch, dass professionelle Dienstleistungen in Anspruch genommen werden => eingesparte Zeit kann anderes genutzt werden



# Ökonomischer Wert von ÖBs

## Methoden

- Kalkulation mit Schattenpreisen
  - Bibliothekswertrechner

Anzahl	Bibliotheksdienstleistungen	Wert
	Ausgeliehene Bücher	€ 0.00
	Ausgeliehene Zeitschriften	€ 0.00
	Ausgeliehene Filme	€ 0.00
	Ausgeliehene Hörbücher	€ 0.00
	Ausgeliehene Musik-CDs	€ 0.00
	Ausgeliehene Software (Computerspiel)	€ 0.00
	Fernleihe	€ 0.00
	Veranstaltung Erwachsene (Lesung, Theater, Computerkurs...)	€ 0.00
	Veranstaltung Kinder (Vorlesestunde, Theater, Hausaufgabenhilfe...)	€ 0.00
	Computernutzung in Stunden (Internet usw.)	€ 0.00
	Datenbankrecherchen	€ 0.00
	Auskunft	€ 0.00
<input type="button" value="Bibliothekswert berechnen"/> <input type="button" value="Formular leeren"/>		€ 0.00

# Ökonomischer Wert von ÖBs

## Methoden

---

- **ROI-Studien als die Lösung? Versuch eines Fazits...**
  - Komplexe und aufwändige Methode(n)
  - Eine Reihe methodischer Fragen sind bisher nicht beantwortet
  - ROI scheint auch von der Größe der Bibliothek abzuhängen
  - Aus den Einzelergebnissen lässt sich kein allgemeiner ROI ableiten
  - Studien sind i.d.R. nicht ohne externe Unterstützung durchzuführen
  - Wie können die bisherigen Ergebnisse interpretiert werden? Was ist ein angemessener ROI?

# Ökonomischer Wert von ÖBs

## Methoden

---

- Beitrag zur lokalen und regionalen Wirtschaft („Umwegrentabilität“)
  - Direkter ökonomischer Beitrag
    - Sachausgaben (laufend / Investitionen) der Bibliothek
    - Ausgaben der Mitarbeiter
    - Ausgaben der Besucher
  - Arbeitsplätze
    - Mitarbeiter der Bibliothek
    - Jobs, die durch Sachausgaben der Bibliothek entstehen
    - Jobs, die entstehen durch Ausgaben der MA der Bibliothek oder der Besucher
  - Multiplikatoreffekt
    - Direkte Ausgaben führen zu Investitionen bei Geschäftspartnern

# Ökonomischer Wert von ÖBs

## Methoden

---

- Bibliothek als Standortfaktor
  - Bibliothek als funktionierender, sicherer Ort in der Stadt
  - Besucher tragen zur Lebendigkeit der Stadt bei und machen die Gegend für Anwohner und Geschäftsleute attraktiv
  - Multiplikatoreneffekte auf weitere Stadtsanierungsanstrengungen
  - Attraktives Bibliotheksgebäude wird Symbol der Modernität der Stadt
  - Bibliothek zieht Kreative an

# Sozialer Wert von ÖBs

## Methoden

---

- **Social Audits** / Corporate Social Responsibility
  - Qualitative Selbstevaluierungsmethode
    - Kombination aus Einzelinterviews, Umfragen, Fokusgruppen
    - Ermittlung des Werts der Bibliothek für den Einzelnen (direkter Nutzen)
    - Ermittlung des Werts der Bibliothek für die Gesellschaft (indirekter Nutzen)
- **Soziales Kapital**
  - Bibliotheken als Orte, die soziales Kapital schaffen / fördern
  - Untersuchung des Werts von Bibliotheken als „Dritte Orte“
  - Forschungsrichtung, die v.a. in Skandinavien verfolgt wird

# Sozialer und ökonomischer Wert von ÖBs

## Methoden

---

- **Strategische Argumentenbilanz**
  - Welche Beitrag leisten Bibliotheken zu den Zielen ihrer Trägerorganisation?
    - Wirtschaftliche Entwicklung
    - Erziehung und Bildung
    - Gesundheit
    - Beschäftigung
    - Sozialer Frieden (Social Inclusion)
- **Beispiele**
  - **Nordirland:** Model to estimate the Social and Economic Value of Public Libraries, Museums, Arts and Sport in Northern Ireland, 2005
  - **UK:** Outcomes Framework for Museums, Libraries and Archives
  - **Deutschland:** 21 gute Gründe für gute Bibliotheken

## The ability of public libraries to help achieve Government's priorities, objectives and key strategies (DCAL-Report - PWC, 2007)

Priority	Objective	Key Strategies	Key Points
Economic Competitiveness - to make Northern Ireland a more competitive and productive region	<ul style="list-style-type: none"> <li>Competitive Business</li> <li>A Better Qualified and Skilled Workforce</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>'think create innovate - the Regional Innovation Strategy for Northern Ireland</li> <li>Economic Vision for Northern Ireland</li> <li>Regional Economic Strategy</li> <li>Essential Skills for Living Strategy</li> <li>Success through Skills</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Tourism:</b> Public libraries which include historic collections can attract significant numbers of visitors. If planned correctly it can encourage return visitors and word-of-mouth;</li> <li><b>Education:</b> libraries promote reading and learning and research demonstrates that the use of public libraries can lead to improved educational outcomes / attainment levels (in addition to promoting increased levels of literacy and information competence);</li> <li><b>Employment Creation:</b> The operation of public libraries can provide employment opportunities alone. However the potential increase in education and contribution to the knowledge economy can help people to gain employment when they may not have done so otherwise or perhaps progress further in their careers;</li> <li><b>Knowledge Economy:</b> The educational and elements of public libraries can be seen as contributing to the 'knowledge economy' both within the private and public sectors, which is widely seen as an essential element in ensuring an area remains competitive and productive.</li> </ul>
Building Equality and Community Cohesion to increase opportunity for all and ensure stronger communities	<ul style="list-style-type: none"> <li>A more equal Society</li> <li>A more inclusive Society</li> <li>Tackling Poverty and Disadvantage</li> <li>Promoting Good Relations and Reconciliation</li> <li>The Work of the Voluntary and Community Sector</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Section 75 of the Northern Ireland Act 1998</li> <li>The Racial Equality Strategy (Northern Ireland)</li> <li>Anti-Poverty and Social Inclusion Strategy</li> <li>A Shared Future</li> <li>Positive Steps</li> <li>Neighbourhood Renewal Strategy</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Social cohesion:</b> Public libraries have the ability to foster social cohesion and cross community involvement, based on the principle of equity of access. By promoting education, libraries can also facilitate discussion on community identity and help to break down barriers;</li> <li><b>Reduction in anti-social behaviour:</b> Public libraries provide young people with an introduction to civil society, through the free, neutral and safe space which characterises the public library, which is regarded as conducive to access;</li> <li><b>Community Focus:</b> Public libraries can help foster a community focus and facilitate collective activity and interaction between citizens.</li> </ul>
Better Public Services to ensure excellent and efficient public services for all	<ul style="list-style-type: none"> <li>Health</li> <li>Children's Education</li> <li>Improved Water, Roads and Transport Infrastructure</li> <li>Welfare reform and Modernisation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>A healthy future</li> <li>Investing for health</li> <li>Strategic Plan for education</li> <li>Shaping Our Future</li> <li>Accessible Transportation Strategy</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>A healthy society:</b> The usage of public libraries can result in a range of health benefits. The accessibility (and associated anonymity) of accessing health related information in terms of preventative health and the identification/ treatment of existing conditions can help save on health costs. This may also have further economic benefits as it could help raise economic activity rates in the region. In addition, psychological health benefits such as improved self-esteem and confidence are realised.</li> <li><b>Education:</b> Public libraries help to support educational development among</li> </ul>

# Sozialer und ökonomischer Wert von ÖBs

## Methoden

---

- Social Return on Investment
  - Erweiterung des ROI-Konzepts um die soziale und kulturelle Dimension (=> Problem der monetären Bewertung der sozialen und kulturellen Effekte )
    - Noch keine Bibliotheksbeispiele
  
- Ganzheitliche Management-Konzepte
  - Balanced Scorecard
  - Qualitätsmanagement-Konzepte (EFQM / Ausgezeichnete Bibliothek!)



## Sozialer und ökonomischer Wert Argumentationen in „rough times“



- Woman's Day magazine is collecting stories from women about how they have **used the library to save money**:
  - If the library has gotten you or your family out of a tough financial crunch, **helping you save in unexpected ways**, tell us about it in an essay of 700 words or less.

**Prof. Cornelia Vonhof**

**Hochschule der Medien Stuttgart**

Studiengang Bibliotheks- und Informationsmanagement

Wolframstraße 32

70191 Stuttgart

Tel. 0711 25706 165

Fax 0711 25706 300

[vonhof@hdm-stuttgart.de](mailto:vonhof@hdm-stuttgart.de)

[www.hdm-stuttgart.de/bi](http://www.hdm-stuttgart.de/bi)

Projektseite:

<http://www.wert-und-wirkung-von-bibliotheken.de/>