

Information und Dokumentation
Leistungsindikatoren für Bibliotheken
 (ISO 11620:1998)

DIN
ISO 11620

ICS 01.140.20

Information and documentation — Library performance indicators
 (ISO 11620:1998)

Information et documentation — Indicateurs de performance des
 bibliothèques (ISO 11620:1998)

Die Internationale Norm ISO 11620:1998 „Information and documentation — Library performance indicators“ ist unverändert in diese Deutsche Norm übernommen worden.

Nationales Vorwort

Die Internationale Norm ISO 11620 wurde im ISO/TC 46/SC 8 „Information und Dokumentation — Statistik und Leistungsbewertung“ erarbeitet. In diesem Unterkomitee werden die deutschen Interessen vom NABD/AA 7 „Bibliotheksmanagement“ vertreten, der auch Stellungnahmen zu den Entwürfen zu ISO 11620 erarbeitet hat. Nach Berücksichtigung der deutschen Stellungnahmen im Zuge des internationalen Normungsvorhabens hatte das DIN als aktives Mitglied im ISO/TC 46/SC 8 der Veröffentlichung von ISO 11620 als Internationale Norm zugestimmt.

Für die in der deutschen Übersetzung zitierten Internationalen Normen wird auf folgende entsprechende Deutsche Normen hingewiesen:

ISO 2789 siehe DIN EN ISO 2789

ISO 8402 siehe DIN EN ISO 8402

ISO 9004-2 siehe DIN ISO 9004-2

Nationaler Anhang NA (informativ)

Literaturhinweise

DIN EN ISO 2789

Information und Dokumentation — Internationale Bibliotheksstatistik (ISO 2789:1991); Deutsche Fassung EN ISO 2789:1994

DIN EN ISO 8402

Qualitätsmanagement — Begriffe (ISO 8402:1994); Dreisprachige Fassung EN ISO 8402:1995

DIN ISO 9004-2

Qualitätsmanagement und Elemente eines Qualitätssicherungssystems — Leitfaden für Dienstleistungen; Identisch mit ISO 9004-2:1991

Fortsetzung Seite 2 bis 31

Deutsche Übersetzung

Information und Dokumentation

Leistungsindikatoren für Bibliotheken

Inhalt

	Seite		Seite
Vorwort	2	5.1 Hintergrund	7
Einleitung	2	5.2 Auswahl von Leistungsindikatoren	7
1 Anwendungsbereich	3	5.3 Einschränkungen	8
2 Normative Verweisungen	3	6 Aktualisierung dieser Norm	8
3 Begriffe	3	Anhang A (normativ)	
4 Kriterien und Beschreibungsraster	5	Liste der Leistungsindikatoren für Bibliotheken ..	9
4.1 Einleitung	5	Anhang B (normativ)	
4.2 Kriterien	5	Beschreibungen von Leistungsindikatoren	11
4.3 Beschreibungsraster	6	Anhang C (informativ)	
5 Nutzung von Leistungsindikatoren	7	Literaturhinweise	31

Vorwort

Die ISO (Internationale Organisation für Normung) ist die weltweite Vereinigung nationaler Normungsinstitute (ISO-Mitglieds Körperschaften). Die Erarbeitung Internationaler Normen obliegt den Technischen Komitees der ISO. Jede Mitglieds Körperschaft, die sich für ein Thema interessiert, für das ein Technisches Komitee eingesetzt wurde, ist berechtigt, in diesem Komitee mitzuarbeiten. Internationale (staatliche und nichtstaatliche) Organisationen, die mit der ISO in Verbindung stehen, sind an den Arbeiten ebenfalls beteiligt. Die ISO arbeitet bei allen Angelegenheiten der elektrotechnischen Normung eng mit der Internationalen Elektrotechnischen Kommission (IEC) zusammen.

Die von den Technischen Komitees verabschiedeten internationalen Norm-Entwürfe werden den Mitglieds Körperschaften zur Abstimmung vorgelegt. Die Veröffentlichung als Internationale Norm erfordert Zustimmung von mindestens 75 % der abstimmenden Mitglieds Körperschaften.

Die Internationale Norm ISO 11620 wurde vom Technischen Komitee 46 „Information und Dokumentation“/Unterkomitee 8 „Statistik und Leistungsbewertung“ erarbeitet.

Die Anhänge A und B sind normativer Bestandteil dieser Internationalen Norm, Anhang C dient nur zur Information.

Einleitung

Diese Internationale Norm befasst sich mit der Bewertung von Bibliotheken aller Art.

Zweck der Norm ist es, den Gebrauch von Leistungsindikatoren in Bibliotheken zu unterstützen und Kenntnisse über die Durchführung von Leistungsmessung zu verbreiten.

Die internationale Gemeinschaft der Bibliotheken hat sich für die Entwicklung einer Internationalen Norm für Leistungsindikatoren der Bibliotheken ausgesprochen. Durch die Erstellung dieser Internationalen Norm kann der Gebrauch von Leistungsindikatoren gefördert werden, und Bibliotheken in Entwicklungs- wie Industrieländern werden von den Kenntnissen und Fähigkeiten profitieren, die mit festgeschriebenen Planungs- und Datenerhebungsprozessen verbunden sind.

Diese Internationale Norm spezifiziert, welche Anforderungen ein Leistungsindikator für Bibliotheken erfüllen muss und setzt eine Liste von Indikatoren fest, die von Bibliotheken aller Art genutzt werden können. Sie erläutert zudem, wie Leistungsindikatoren in Bibliotheken eingeführt werden können, in denen sie noch nicht genutzt werden.

Die Qualität von Bibliotheks-Dienstleistungen steht in Relation zu dem breiteren Thema des Qualitätsmanagements und der Qualitätssicherung. Diese Internationale Norm bestätigt und unterstützt ISO 9004-2.

Diese Internationale Norm bietet eine standardisierte Terminologie und präzise Definitionen der Leistungsindikatoren. Außerdem enthält diese Internationale Norm kurze Beschreibungen der Indikatoren und der notwendigen Datenerhebungen und -analyse. Detaillierte Informationen zu Methodik und Analyse bieten die in Anhang C aufgeführten Veröffentlichungen.

Jeder Indikator in dieser Internationalen Norm trägt einen eigenständigen Namen. Dieser Name weicht manchmal von den Veröffentlichungen ab, auf die sich die Beschreibung stützt. Solche Abweichungen werden in den Beschreibungen der Indikatoren angegeben.

Die in diese Internationale Norm aufgenommenen Leistungsindikatoren sind entweder vielfach benutzt worden oder in der Literatur gut dokumentiert. Einige Beschreibungen von Indikatoren enthalten Modifikationen der an anderer Stelle beschriebenen Indikatoren, die durch praktische Erfahrungen oder die Notwendigkeit zur Verallgemeinerung begründet sind. Vergleichszahlen, die auf Input und Ressourcen beruhen, sind in der Literatur sehr gut dokumentiert und liefern die Grundlage für Leistungsindikatoren in Bibliotheken, wie sie in dieser Internationalen Norm definiert sind.

Für einige Aktivitäten und Dienstleistungen von Bibliotheken konnten während der Erarbeitung dieser Internationalen Norm keine getesteten und gut dokumentierten Indikatoren ermittelt werden. Dazu gehören die Informationsdienste, die Benutzerschulung und ganz allgemein die elektronischen Dienstleistungen. (Eine kürzlich erschienene Publikation ist im Anhang C als Nr 26 aufgeführt.) Die Gemeinschaft der Bibliotheken und Informationseinrichtungen wird angeregt, hierfür Prozeduren zu etablieren und der Entwicklung relevanter Indikatoren hohe Priorität einzuräumen. Diese Internationale Norm wird von einer Arbeitsgruppe fortgeschrieben, die die Entwicklung verfolgen und zusätzliche Indikatoren aufnehmen wird, sobald sie getestet und validiert sind.

1 Anwendungsbereich

Diese Internationale Norm ist auf Bibliothekstypen in allen Ländern anwendbar. Einschränkungen der Anwendbarkeit einzelner Leistungsindikatoren werden im Abschnitt „Anwendungsbereich“ der Beschreibung jedes Indikators aufgeführt (siehe Anhang B).

Indikatoren können innerhalb einer Bibliothek zu Vergleichen über längere Zeit hinweg genutzt werden. Vergleiche zwischen Bibliotheken sind ebenfalls möglich, aber nur mit äußerster Vorsicht, unter Berücksichtigung der Unterschiede im Aufbau der Bibliotheken, mit guter Kenntnis der benutzten Indikatoren und behutsamer Interpretation der Daten (siehe 5.3.5).

Diese Internationale Norm enthält keine Indikatoren für die Bewertung der Wirkung von Bibliotheken auf den Einzelnen oder die Gesellschaft.

Nicht für alle Dienstleistungen, Aktivitäten und Ressourcen-Nutzungen der Bibliothek sind Leistungsindikatoren angegeben, entweder weil zur Zeit der Abfassung dieser Internationalen Norm solche Indikatoren noch nicht vorge schlagen und getestet waren oder weil sie die vorgegebenen Kriterien nicht erfüllten (siehe 4.2).

Diese Internationale Norm soll den Gebrauch von Leistungsindikatoren, die in ihr nicht angegeben sind, nicht ausschließen (siehe Abschnitt 6).

Um die Namen der Indikatoren vom übrigen Text abzugrenzen, sind sie im gesamten Text *kursiv* hervorgehoben.

2 Normative Verweisungen

Die folgenden normativen Dokumente enthalten Festlegungen, die durch Verweisung in diesem Text Bestandteil der vorliegenden Internationalen Norm sind. Zum Zeitpunkt der Veröffentlichung dieser Internationalen Norm waren die angegebenen Ausgaben gültig. Alle Normen unterliegen der Überarbeitung. Vertragspartner, deren Vereinbarungen auf dieser Internationalen Norm basieren, werden gebeten, die Möglichkeit zu prüfen, ob die jeweils neuesten Ausgaben der im folgenden genannten Normen angewendet werden können. Die Mitglieder von IEC und ISO führen Verzeichnisse der gegenwärtig gültigen Internationalen Normen.

ISO 2789:1991

Information und Dokumentation — Internationale Bibliotheksstatistik; Zweck von ISO 2789 ist es, Vergleiche zwischen Bibliotheken und zwischen Bibliotheken unterschiedlicher Länder zu erleichtern. Die Norm konzentriert sich nicht auf Leistungsindikatoren oder auf die beste Möglichkeit der Datenerhebung für solche Leistungsindikatoren. Eine neue Ausgabe ist in Vorbereitung.

3 Begriffe

Für die Anwendung dieser Internationalen Norm gelten die folgenden Begriffe:

ANMERKUNG 1: Wo es angemessen war, sind bereits existierende Definitionen verwendet worden, deren Quellen genannt sind.

ANMERKUNG 2: Die festgelegten Termini werden in der deutschen Übersetzung alphabetisch aufgeführt. Daher sind die entsprechenden englischen und französischen Fachausdrücke in Klammern hinzugefügt worden, um das Verweisen zu erleichtern.

3.1

Auftrag

von den übergeordneten Instanzen genehmigte formale Erklärung, die die Ziele der Organisation und ihre Auswahl in der Entwicklung von Dienstleistungen und Produkten darlegt

en **mission**

fr **mission**

3.2

Ausleihe

Entleihung eines Dokumentes für eine festgesetzte Zeitspanne entweder direkt an einen Benutzer oder von einer Institution an eine andere

ANMERKUNG: In Anlehnung an ISO 2789:1991.

en **loan**

fr **prêt**

3.3

Ausstattung

Bibliotheksbenutzern zur Verfügung stehende Einrichtungen und Arbeitsplätze etc.

ANMERKUNG: Umfasst Fotokopierer, Online-Terminals, CD-ROM-Arbeitsplätze, Leseplätze und Arbeitskabinen, aber nicht Toiletten, Cafés und öffentliche Telefone.

en **facilities**

fr **installations**

3.4

Benutzer

Empfänger von Bibliotheksdienstleistungen

en **user**

fr **usager**

3.5

Bewertung

Prozess der Einschätzung von Effektivität, Effizienz, Nutzen und Relevanz einer Dienstleistung oder Ausstattung

en **evaluation**

fr **évaluation**

3.6

Bibliothek

Institution oder Teil einer Institution, deren Hauptziel es ist, eine Sammlung von Dokumenten bereitzuhalten und, durch Dienstleistungen von Fachpersonal, die Benutzung solcher Dokumente zu erleichtern, die benötigt werden, um die Informations-, Forschungs-, Dokumentations- und Informationsbedürfnisse ihrer Benutzer zu erfüllen

ANMERKUNG 1: Definition in Anlehnung an ISO 2789:1991.

ANMERKUNG 2: Dies sind nur die Minimalanforderungen an eine Bibliothek; sie schließen zusätzliche Dokumente und Dienstleistungen nicht aus. [ISO 2789:1991]

ANMERKUNG 3: Die Dokumente (Materialien) können vom herkömmlichen Typ sein, d. h. in physischer Form verfügbar, oder auch in elektronischer Form zugänglich. Bibliotheken können ihre Dienstleistungen auch erweitern, indem sie Materialien verfügbar machen, die sich nicht in ihrem Bestand befinden.

en **library**

fr **bibliothèque**

3.7

Dokument

aufgezeichnete Information, die in einem Dokumentationsprozess als eine Einheit behandelt werden kann, ungeachtet ihrer physischen Form und Merkmale [ISO 2789:1991]

en **document**

fr **document**

3.8

Effektivität

Maß des Grades, zu dem festgelegte Ziele erreicht werden

ANMERKUNG: Eine Aktivität ist effektiv, wenn sie die Ergebnisse, die sie liefern sollte, maximiert.

en **effectiveness**

fr **efficacité**

3.9

Effizienz

Maß der Verwendung von Ressourcen, um ein bestimmtes Ziel zu erreichen

ANMERKUNG: Eine Aktivität ist effizient, wenn sie den Einsatz von Ressourcen minimiert, oder wenn sie mit den gleichen Ressourcen bessere Leistung erbringt.

en **efficiency**

fr **efficience**

3.10

Eignung

Angemessenheit eines bestimmten Indikators für das Bewerten einer bestimmten Aktivität

en **appropriateness**

fr **adéquation**

3.11

Gültigkeit

Grad, zu dem ein Indikator tatsächlich das misst, was zu messen beabsichtigt ist

en **validity**

fr **validité**

3.12

Indikator

Ausdruck (der numerisch, symbolisch oder verbal sein kann), der verwendet wird, um Aktivitäten (Veranstaltungen, Gegenstände, Personen) sowohl in quantitativer als auch in qualitativer Hinsicht zu beschreiben, um den Wert der geschilderten Aktivitäten zu ermitteln und die dazugehörige Methode

en **indicator**

fr **indicateur**

3.13

laufende Kosten

Geld, das für Personal sowie für Ressourcen ausgegeben wird, die regelmäßig gebraucht und ersetzt werden, ausgenommen Investitionsausgaben, wie z. B. für neue Gebäude, Erweiterungen oder Veränderungen an bestehenden Gebäuden und für Computeranlagen

ANMERKUNG: Die laufenden Kosten werden in unterschiedlichen Einrichtungen, Behörden und Ländern auf verschiedene Weisen ermittelt, und es scheint nicht möglich zu sein, nur eine einzige Art der Berechnung vorzuschreiben. Berechnungen sollten entsprechend der im Kontext der Messung gängigen Praxis durchgeführt werden. Dies bedeutet auch, dass Vergleiche nur gültig sind, wenn Berechnungen nach denselben Prinzipien erfolgen. Zu den laufenden Kosten gehören normalerweise: Löhne und Gehälter (inkl. Sonderzulagen, Sozialabgaben etc.), Kosten der Erwerbung von Dokumenten für den Bestand, Verwaltungskosten, Unterhaltskosten für Gebäude, Bestände etc., Miet- oder Abschreibungskosten für Gebäude und Ausstattung und andere Betriebskosten (Heizung, Licht, Elektrizität etc.). Mehrwertsteuern, Verkaufs- und Dienstleistungssteuern oder andere örtliche Steuern sind normalerweise eingeschlossen, es sei denn, ein Indikator wird für internationale Vergleiche verwendet.

en **recurrent expenditure**

fr **dépense ordinaire**

3.14

Leistung

Effektivität der Bereitstellung von Dienstleistungen durch die Bibliothek und die Effizienz der Verteilung und Nutzung von Ressourcen für die Bereitstellung von Dienstleistungen

en **performance**

fr **performance**

3.15

Leistungsindikator

numerischer, symbolischer oder verbaler Ausdruck (abgeleitet aus der Bibliotheksstatistik und anderen Daten), der verwendet wird, um die Leistung einer Bibliothek zu beschreiben

ANMERKUNG: Eingeschlossen sind sowohl einfache Zählungen als auch Relationen zwischen Zahlen, soweit sie benutzt werden, um die Leistung einer Bibliothek darzustellen.

en **performance indicator**

fr **indicateur de performance**

3.16

Nahziel

durch eine Aktivität zu erreichendes, bestimmtes Ziel als Beitrag zur Verwirklichung der Zielvorstellung einer Organisation

en **objective**

fr **objectif opérationnel**

3.17

primäre Nutzergruppe

Personen, für deren Versorgung mit Dienstleistungen und Materialien die Bibliothek eingerichtet ist

en **population to be served**

fr **population à desservir**

Documents

Document Sharing Hub

3.18

Qualität

Gesamtheit von Merkmalen und Eigenschaften eines Produktes oder einer Dienstleistung, die sich auf die Fähigkeit der Bibliothek auswirken, festgestellte oder implizierte Bedürfnisse zu befriedigen

ANMERKUNG: In Anlehnung an ISO 8402:1994.

en **quality**

fr **qualité**

3.19

Ressourcen

Vermögenswerte der Bibliothek, inkl. Personal, Materialien, Ausstattung, Raum etc.

en **resources**

fr **ressources**

3.20

Titel

Wort oder Wortgruppe, das bzw. die üblicherweise auf dem Dokument erscheint, zur Bezugnahme geeignet ist, zu seiner Identifizierung verwendet werden kann und es oftmals (wenn auch nicht immer zwangsläufig) von allen anderen Dokumenten unterscheidet [ISO 2789:1991]

ANMERKUNG: Für Zählzwecke beschreibt „Titel“ ein Dokument, das ein gesondertes Ganzes unter einem individuellen Titel bildet, unabhängig davon, ob es in einer oder mehreren physischen Einheiten erscheint, und wie viele Exemplare des Dokuments die Bibliothek besitzt.

en **title**

fr **titre**

3.21

Verfügbarkeit

Grad, zu dem Materialien, Ausstattung oder Dienstleistungen zu der von Benutzern gewünschten Zeit von der Bibliothek tatsächlich bereitgestellt werden

en **availability**

fr **disponibilité**

3.22

Ziel

erwünschter Zustand, der durch die Ausführung vereinbarter Verfahren erreicht wird

en **goal**

fr **objectif général**

3.23

Zielpopulation

Gruppen von tatsächlichen und potentiellen Benutzern, die bei einer einzelnen Bibliothek als Zielgruppe für eine bestimmte Dienstleistung oder als Primärbenutzer bestimmter Materialien auftreten

en **target population**

fr **population-cible**

3.24

Zugänglichkeit

Leichtigkeit, mit der eine Dienstleistung oder eine Einrichtung zu erreichen oder nutzen ist

en **accessibility**

fr **accessibilité**

3.25

Zuverlässigkeit

Grad, zu dem eine Messung mehrfach und übereinstimmend dasselbe Ergebnis liefert

en **reliability**

fr **fiabilité**

4 Kriterien und Beschreibungsraster

4.1 Einleitung

4.1.1 Leistungsindikatoren für Bibliotheken sollen als Werkzeug dienen, um die Qualität und Effektivität der Dienstleistungen und anderer Aktivitäten einer Bibliothek sowie die Effizienz, mit der die Bibliothek ihre Ressourcen solchen Dienstleistungen und anderen Aktivitäten zuteilt, zu ermitteln.

4.1.2 Anhang B dieser Internationalen Norm bietet eine Liste von Leistungsindikatoren, die gründlich getestet wurden, entweder durch weitverbreitete Nutzung in Bibliotheken oder durch gezielte von Forschern durchgeführte Tests und anschließende Dokumentation in der Literatur. Einige Beschreibungen von Indikatoren enthalten Modifikationen, die praktische Erfahrungen widerspiegeln, oder die durch die Notwendigkeit bedingt sind, Indikatoren für die breite Anwendung zu verallgemeinern.

4.1.3 Alle Leistungsindikatoren in Anhang B erfüllen die in 4.2 genannten Kriterien und werden gemäß dem in 4.3 dargestellten Raster beschrieben. Leistungsindikatoren, die in revidierten Fassungen dieser Internationalen Norm hinzugefügt werden, müssen die gleichen Kriterien erfüllen und dem gleichen Beschreibungsraster folgen.

4.1.4 Für einen speziellen Zweck oder um weitere Aktivitäten oder Dienstleistungen abzudecken, dürfen neue oder alternative Leistungsindikatoren entwickelt werden. Es wird empfohlen, dass solche Leistungsindikatoren gemäß 4.2 und 4.3 evaluiert und beschrieben werden (siehe auch Abschnitt 6).

ANMERKUNG: Es ist darauf geachtet worden, jeden Indikator individuell zu beschreiben, unabhängig von den anderen Indikatoren. Das heißt nicht, dass die Indikatoren isoliert benutzt werden sollten. Wie in den meisten Handbüchern gezeigt wird, wird es bei der Datenerhebung in vielen Fällen möglich und praktisch sein, Daten für zwei oder mehr Indikatoren gleichzeitig zu erheben.

4.2 Kriterien

4.2.1 Um dieser Internationalen Norm zu entsprechen, muss ein Leistungsindikator für Bibliotheken gründlich getestet, validiert und (möglichst) in der Literatur dokumentiert sein. Leistungsindikatoren, die in Bibliotheken weit verbreitet genutzt werden, dürfen aufgenommen werden, auch wenn sie nicht ausdrücklich dokumentiert sind.

4.2.2 Bei der Prüfung der Leistungsindikatoren sollten die folgenden Kriterien benutzt werden:

- Aussagekraft.** Der Indikator muss aussagekräftig sein als Werkzeug für die Messung einer Aktivität, für den Nachweis von Erfolgen und die Identifikation von Problemen und Fehlleistungen der Bibliothek, so dass versucht werden kann, diese abzustellen. Er sollte Informationen liefern für Entscheidungen, z. B. Zielsetzung, Mittelverteilung, Prioritätensetzung bei Dienstleistungen und Aktivitäten usw.

- Zuverlässigkeit.** Ein Leistungsindikator muss zuverlässig sein in dem Sinne, dass er konsequent

das gleiche Ergebnis liefert, wenn er wiederholt unter den gleichen Bedingungen benutzt wird.

ANMERKUNG 1: Die Tatsache, dass ein Indikator die Variabilität der zugrunde liegenden Daten widerspiegelt, wie z. B. jahreszeitliche Veränderungen und Schwankungen bei den Ausleihen, bedeutet nicht, dass der Indikator nicht zuverlässig ist.

- c) **Gültigkeit.** Der Indikator muss gültig sein, d. h. er muss messen, was er zu messen beabsichtigt.

ANMERKUNG 2: Die Tatsache, dass einige Indikatoren indirekte Indikatoren oder ungefähre Schätzungen sind, bedeutet nicht, dass sie nicht gültig sind.

- d) **Angemessenheit.** Der Indikator muss dem Zweck angemessen sein, für den er eingesetzt wird, d. h. Maßeinheiten und Maßstäbe müssen passend sein, und die für den Messprozess notwendigen Vorbereitungen sollten mit den Abläufen in der Bibliothek, dem physischen Aufbau der Bibliothek usw. kompatibel sein.

- e) **Praktikabilität.** Der Indikator muss praktikabel sein in dem Sinne, dass er Daten verwendet, die die Bibliothek mit einem vertretbaren Aufwand an Arbeitszeit, Qualifikationsgrad des Personals und Betriebskosten sowie auch Zeit und Geduld der Benutzer beschaffen kann.

Falls der Indikator für Vergleiche zwischen Bibliotheken angewendet werden soll, trifft ein sechstes Kriterium zu, siehe f).

- f) **Vergleichbarkeit.** Unter der Voraussetzung korrekt erzielter Ergebnisse erlaubt ein Leistungsindikator für Bibliotheken Vergleiche zwischen Bibliotheken, wenn das gleiche Ergebnis den gleichen Grad der Dienstleistungsqualität oder den gleichen Grad an Effizienz in den zu vergleichenden Bibliotheken bedeutet.

ANMERKUNG 3: Es ist entscheidend, sicherzustellen, dass die Aktivitäten, die gemessen werden, vergleichbar sind.

ANMERKUNG 4: Dieses Kriterium reicht aus, um Bibliotheken nach dem Ergebnis des Leistungsindikators zu reihen, aber es reicht nicht aus, um z. B. festzustellen, dass eine Bibliothek mit doppelt so hohem Ergebnis wie eine andere auch doppelt so gut ist.

4.3 Beschreibungsraster

4.3.1 Einleitung

Die in Anhang B enthaltenen Leistungsindikatoren sind gemäß dem folgenden Raster beschrieben, das auch beim Entwickeln von Beschreibungen neuer oder alternativer Indikatoren benutzt werden sollte.

4.3.2 Name

Jeder Indikator muss einen eigenen beschreibenden Namen erhalten.

4.3.3 Ziel

Jeder Indikator muss ein ausdrückliches Ziel haben, das durch die zu evaluierende(n) Dienstleistung(en), Aktivität(en) oder Ressourcennutzung(en) ausgedrückt wird.

4.3.4 Anwendungsbereich

Der Abschnitt „Anwendungsbereich“ muss die Bibliothekstypen nennen, auf die der Indikator angewendet werden kann.

Im Abschnitt „Anwendungsbereich“ darf gesagt werden, ob der Indikator geeignet ist für Vergleiche zwischen Bibliotheken, und ob es Einschränkungen der Vergleichbarkeit gibt.

Der Abschnitt „Anwendungsbereich“ darf andere Einschränkungen für die Anwendung des Indikators aufführen.

ANMERKUNG: Der Abschnitt „Anwendungsbereich“ kann Einschränkungen, Beispiele und Situationen aufführen, um zu zeigen, wie der Indikator angewendet werden kann. Zum Beispiel kann im Anwendungsbereich festgelegt sein, ob der Indikator nur für bestimmte Teile des Bestandes wie den Ausleihbestand oder den bibliographischen Apparat geeignet ist, oder ob der Indikator sowohl für die Dienstleistung oder Aktivität als Ganzes wie für Teilaspekte der Dienstleistung benutzt werden kann, oder um Unterschiede zwischen Fachgruppen oder Benutzergruppen zu zeigen.

4.3.5 Definition des Indikators

Jeder Indikator muss eindeutig definiert sein durch die Angabe, welche Daten zu erheben sind und/oder welche Verbindung zwischen den Daten erstellt werden muss.

Dieser Abschnitt sollte auch Definitionen der Spezialtermini enthalten, die bei der Definition des Indikators benutzt werden und die nicht an anderer Stelle in dieser Norm definiert sind, sowie der Termini, die bei der Beschreibung der Methode(n) benutzt werden.

Eindeutige Termini, die in üblichem Sinne benutzt werden, brauchen nicht definiert zu werden.

4.3.6 Methode

Es muss präzise beschrieben werden, welche Daten zu erheben sind und welche Berechnungen durchgeführt werden müssen.

Falls eine Messung wiederholt werden muss, um den Wert des Indikators zu bestimmen, muss dies klar angegeben sein.

Es dürfen zwei oder mehr gleichwertige Methoden beschrieben werden, d. h. unterschiedliche Daten und Berechnungen, die zur Erstellung desselben Indikators genutzt werden.

ANMERKUNG: Beispiele dafür sind Gesamtzählung statt Stichprobe, oder Nutzung einer direkten Messung statt einer Schätzung, die auf unterschiedlichen Daten beruht.

Falls mehr als eine Methode beschrieben wird, muss die am breitesten anwendbare an erster Stelle beschrieben werden.

Die Beschreibungen dürfen keine allgemeinen statistischen Methoden wie Stichprobenzählung, Stichprobengröße, Schätzung des Konfidenzintervalls, statistische Tests usw. enthalten.

Falls ein Fragebogen benutzt wird, sollen nur die gestellte(n) Frage(n) und die angelegte Bewertungsskala aufgeführt werden, nicht eine detaillierte Beschreibung der gesamten Fragebogengestaltung.

Falls möglich, muss die Beschreibung der Methode den für Vorbereitung, Datenerhebung und Ergebnisanalyse notwendigen Aufwand nennen.

4.3.7 Interpretation und Faktoren, die den Indikator beeinflussen

Der Abschnitt „Interpretation“ darf die für die Ergebnisanalyse des Indikators notwendigen Informationen aufführen.

ANMERKUNG: Es kann die gesamte Ergebnisbreite des Indikators aufgeführt werden, ebenso kann dem Anwender dieser Internationalen Norm gesagt werden, ob ein maximaler, ein minimaler oder ein Bestwert den Idealzustand darstellt. Meistens sind die Bandbreite der in Bibliotheken zu findenden Werte z. Z.

noch nicht verfügbar. Solche Angaben können hinzugefügt werden, sobald sie verfügbar werden.

Der Abschnitt „Interpretation“ darf Angaben über die zu erwartende Variabilität enthalten, wie z. B. jahreszeitliche oder tageszeitliche Schwankungen.

Der Abschnitt darf Faktoren innerhalb und außerhalb der Bibliothek nennen, die die Ergebnisse beeinflussen können; dies ist hilfreich für die Nutzung des Leistungsindikators als Mittel der Diagnostik. Diese Information sollte erkennbar machen, welche Aktivitäten der Bibliothek zu einer Änderung des Indikatorwerts beitragen.

4.3.8 Quellen (optional)

Um die Quelle für den Indikator zu dokumentieren, darf zitiert werden. Die Beschreibung sollte deutlich machen, ob der Indikator in der in dieser Internationalen Norm beschriebenen Form eine modifizierte Version des in der Quelle beschriebenen Indikators ist.

Falls der Name des Indikators von dem in der Quelle benutzten abweicht, wird der ursprüngliche Name in Klammern hinter dem Zitat angegeben.

Die Zitate dürfen auch Dokumente einschließen, die über den Gebrauch des Indikators, die Methodik der Datenerhebung und -analyse usw. näher informieren.

4.3.9 Verwandte Indikatoren (optional)

Soweit angebracht, sollte die Beziehung des Indikators zu anderen Indikatoren in dieser Internationalen Norm genannt werden.

5 Nutzung von Leistungsindikatoren

5.1 Hintergrund

5.1.1 Die in dieser Internationalen Norm beschriebenen Leistungsindikatoren können bei der Bewertung von Bibliotheken wirksam genutzt werden. Dabei werden Qualität und Effektivität der Dienstleistungen und anderer Aktivitäten der Bibliothek ebenso wie die Effizienz der Ressourcennutzung der Bibliothek bewertet im Vergleich mit dem Auftrag und den Fern- und Nahzielen der Bibliothek selbst.

5.1.2 Leistungsindikatoren sollten mit systematischer Bibliotheksplanung und -bewertung verknüpft sein. Außerdem sollten Mess- und Bewertungsverfahren regelmäßig durchgeführt werden. Die Ergebnisse sollten Informationen für die Entscheidungsprozesse liefern und verdeutlichen, wie die Bibliothek ihren Auftrag erfüllt.

5.1.3 Als Werkzeug der Bibliotheksplanung und -bewertung haben Leistungsindikatoren hauptsächlich zwei Ziele: Zum einen müssen sie die Kontrolle im Organisationsprozess erleichtern, zum anderen müssen sie als Informationsbasis für den Dialog zwischen Bibliothekspersonal, Unterhaltsträgern und Benutzern dienen.

In zweiter Linie sind Leistungsindikatoren zur vergleichenden Analyse der Leistung von Bibliotheken und Informationseinrichtungen vorgesehen, die identische Aufgaben oder Ziele haben.

5.1.4 In den letzten Jahren haben Bibliotheken eine Vielfalt von Leistungsindikatoren zu diesem Zweck genutzt. Einige Indikatoren werden häufig genutzt und haben sich damit in der Praxis durchgesetzt. In den letzten Jahren ist außerdem versucht worden, die auf diesem Gebiet vorliegende Forschung zusammenzufassen. Beides hat dazu beigetragen, dass sich die Praktiker auf eine Liste von Leistungsindikatoren und ihre Anwendung im Alltag der Bibliothek einigen konnten.

ANMERKUNG: Im nationalen Bereich erschienen bedeutende Beiträge in Form von Handbüchern und anderen Zusammenstellungen, die in Anhang C aufgeführt sind [3, 4, 6, 7, 18, 19, 20, 25, 27] und von denen einige durch andere Länder übersetzt und adaptiert wurden. Im internationalen Bereich wurde wesentliche Arbeit von der UNESCO geleistet, die die Entwicklung von Leistungsindikatoren für öffentliche Bibliotheken unterstützte (Anhang C, [5]) und von der IFLA, deren Sektion für Universitätsbibliotheken und andere allgemeinwissenschaftliche Bibliotheken Richtlinien für Leistungsmessung in wissenschaftlichen Bibliotheken erstellte (Anhang C, [8]). Eine umfassende Übersicht und Zusammenstellung (Anhang C, [24]) wurde im Rahmen der Europäischen Kommission veröffentlicht. Diese und ähnliche Arbeiten liefern wichtige Informationen darüber, wie Leistungsindikatoren für Bibliotheken entwickelt, genutzt und interpretiert werden können.

5.2 Auswahl von Leistungsindikatoren

5.2.1 Die in diese Internationale Norm aufgenommenen Leistungsindikatoren werden als die für Bibliotheken generell nützlichsten gesehen. Diese Internationale Norm berücksichtigt, dass es viele unterschiedliche Bibliothekstypen gibt, mit unterschiedlicher Umgebung, für unterschiedliche Benutzergruppen und mit einer Reihe einmaliger Besonderheiten (Struktur, Finanzierung, Kontrollinstanzen usw.). Bei weltweit so starker Unterschiedlichkeit ist die Einsicht wichtig, dass nicht alle etablierten Leistungsindikatoren für alle Bibliotheken von Nutzen sind. Die in diese Internationale Norm aufgenommene Liste von Leistungsindikatoren sollte am besten als Angebot möglicher Leistungsindikatoren aufgefasst werden, die in vielen Bibliotheksumgebungen genutzt werden könnten.

5.2.2 In Abstimmung mit ihren Trägerinstitutionen und den zuständigen Behörden, wie z. B. der Kommunalverwaltung oder der Zentralregierung, sowie mit ihren Benutzern und anderen Interessengruppen werden Bibliotheken entscheiden müssen, welche Indikatoren einer bestimmten Situation angemessen sind. Diese Entscheidung muss vor dem Hintergrund von Auftrag, Fern- und Nahzielen der Bibliothek gefällt werden. So ist die Bewertung von öffentlich finanzierten Bibliotheken im Kontext der politischen Entwicklung zu sehen.

Es ist wünschenswert, dass alle interessierten Kreise über die Eignung der benutzten Leistungsindikatoren Einigkeit erzielen.

5.2.3 Um die für eine bestimmte Bibliothek am besten geeigneten Leistungsindikatoren herauszufinden, die Daten zu erheben und zu analysieren und die Ergebnisse für das Managementkonzept zu interpretieren, bedarf es bestimmter Fähigkeiten der Mitarbeiter. Für manche Bibliotheken wird es daher wichtig und notwendig sein, sich vor der Anwendung von Leistungsindikatoren in Hinsicht auf Mitarbeiterschulung und Vermittlung didaktischer Fähigkeiten zu engagieren.

5.2.4 Bei der Auswahl von Leistungsindikatoren für eine bestimmte Bibliotheksumgebung sollten folgende Faktoren berücksichtigt werden:

- Kann der Leistungsindikator dem Bibliotheksmanagement, dem Unterhaltsträger und der primären Nutzergruppe nützen?
- Weiß der Bibliothekar bereits, dass eine bestimmte Aktivität oder Abteilung nicht so gut ist, wie sie sein könnte? Selbst wenn die nur eine Vermutung des Bibliothekars ist, könnte es ein sehr guter Grund sein

einen Leistungsindikator zu benutzen, um herauszufinden, ob es ein Problem gibt.

- c) Welchen Arbeitsaufwand kann das Bibliothekspersonal erbringen für die Erhebung und Analyse der Daten, aus denen die Leistungsindikatoren erstellt werden? Leistungsindikatoren zu erstellen, erfordert Arbeitszeit und Ressourcen. Es sollten genügend Zeit und Ressourcen bereitgestellt werden, um einen bestimmten Leistungsindikator zu erstellen. Die Mitarbeiter müssen praktische Erfahrung mit einer Reihe statistischer Verfahren haben.
- d) Verlangt irgendeine externe Instanz Daten zu bestimmten Dienstleistungen der Bibliothek? Wenn ja, muss festgestellt werden, ob die gleichen Daten auch für die Erstellung von Leistungsindikatoren genutzt werden können.

Lokale bibliotheksrelevante Faktoren können die Auswahl von Leistungsindikatoren beeinflussen. Die Bibliothek muss bewusst jene Leistungsindikatoren auswählen, die bei der Bewertung des Handelns der Bibliothek in Beziehung zu ihren Fern- und Nahzielen den meisten Nutzen bringen.

5.3 Einschränkungen

5.3.1 Ergebnisoptimierung bei Leistungsindikatoren

Anwender von Leistungsindikatoren für Bibliotheken sollten wissen, dass man unmöglich bei allen Leistungsindikatoren gleichzeitig optimale Ergebnisse erzielen kann. Zum Beispiel kann eine Bibliothek einen hohen Grad an Benutzerzufriedenheit erreichen, dabei aber hohe Ausgaben pro Benutzer haben. Ergebnisse von Leistungsindikatoren müssen in Bezug auf das interpretiert werden, was die Bibliothek erreichen will, und nicht einfach im Hinblick auf Ergebnisoptimierung für bestimmte Indikatoren.

5.3.2 Grad der Genauigkeit

Ergebnisse sollten sorgfältig interpretiert werden. Ungenauigkeiten können auftauchen aufgrund von Stichprobenfehlern, subjektiven Aspekten des Messvorganges oder zu wenig an Zeit oder Ressourcen für den Messvorgang (z. B. Indikatoren B.1.1.1 und B.2.6.1). Sie können auch besagen, dass die Indikatoren selbst ungenau sind (z. B. B.2.1.3 und B.2.2.5).

ANMERKUNG: In einigen Fällen ist eine grobe Schätzung ausreichend, und der Versuch, größere Genauigkeit zu erzielen, wäre Zeitverschwendung.

5.3.3 Fähigkeiten der Benutzer und Leistung der Bibliothek

Zu einem gewissen Grad werden Leistungsindikatoren für Bibliotheken davon beeinflusst, wie gut der Benutzer verschiedene Transaktionen mit der Bibliothek durchführt. So kann z. B. die Benutzerzufriedenheit mit der Verfügbarkeit von Materialien in einer Bibliothek extrem niedrig sein. Das könnte z. B. bedeuten, dass die Benutzer nicht genau wissen, wie man in dieser speziellen Bibliothek Materia-

lien findet oder auch, dass die Bibliothek nicht genügend Dokumente besitzt, um den Bedarf zu decken. Ein niedriges Ergebnis zeigt also einen Bereich, der überprüft werden muss. Die Überprüfung kann ergeben, dass Maßnahmen notwendig sind, um Kenntnisse und Fähigkeiten der Benutzer in Bezug auf Bibliotheksaktivitäten zu verbessern; oder sie kann ergeben, dass die Verfügbarkeit von Büchern verbessert werden muss, indem Leihfristen verändert oder zusätzliche Exemplare gekauft werden.

5.3.4 Verbindung von Ressourcen und Dienstleistungen

Eine schlechte Leistung scheint anzudeuten, dass zusätzliche Ressourcen notwendig wären, um die Dienstleistung der Bibliothek zu verbessern. Das ist nicht notwendigerweise richtig. Tatsächlich können Ressourcen und Qualität der gebotenen Dienstleistungen der Bibliothek wenig miteinander zu tun haben. Die Fähigkeiten des Bibliothekspersonals, das Managementkonzept und eine Vielzahl anderer Faktoren, einschließlich vermehrter Ressourcen, können in verschiedenen Bibliotheken unterschiedliche Auswirkungen auf die Verbesserung der Dienstleistungsqualität haben.

5.3.5 Vergleichbarkeit der Daten von Leistungsindikatoren

In erster Linie werden Leistungsindikatoren in Bibliotheken für die Selbstdiagnose genutzt. Dies kann einschließen, dass die Leistung eines Jahres innerhalb derselben Bibliothek mit der eines anderen Jahres verglichen wird. In zweiter Linie sollen sinnvolle und nützliche Vergleiche zwischen verschiedenen Bibliotheken angeregt werden. Die Normung von Leistungsindikatoren und der Verfahren zur Datenerhebung kann dabei helfen. Solche Vergleiche müssen jedoch immer Rücksicht nehmen auf die Eigenheiten der jeweiligen Bibliothek:

- a) Auftrag, Fern- und Nahziele;
- b) Leistung, gemessen an einer Reihe von Leistungsindikatoren;
- c) Ressourcen;
- d) Benutzergruppen;
- e) Struktur der übergeordneten Instanzen;
- f) Arbeitsabläufe.

Wenn Ergebnisse von Leistungsindikatoren zwischen verschiedenen Bibliotheken verglichen werden, sollte dies mit erheblicher Sorgfalt und in vollem Bewusstsein der Grenzen solcher Vergleiche geschehen (siehe auch 4.2.2 f).

6 Aktualisierung dieser Norm

Eine Gruppe, die im Rahmen von ISO/TC 46/SC 8 arbeitet, ist für die Aktualisierung dieser Internationalen Norm zuständig. Neu entwickelte Indikatoren werden von einer dafür ernannten Expertengruppe geprüft und möglichst rasch nach der Abstimmung bei den nationalen Komitees als Ergänzungen zu dieser Internationalen Norm veröffentlicht.

Anhang A (normativ)**Liste der Leistungsindikatoren für Bibliotheken**

Tabelle A.1 verzeichnet Aktivitäten und Dienstleistungen, die im allgemeinen in Bibliotheken ausgeführt oder angeboten werden. Die in dieser Internationalen Norm beschriebenen Leistungsindikatoren sind den Aktivitäten oder Dienstleistungen zugeordnet, auf die sie sich beziehen, und es wird auf die in Anhang B aufgeführten Beschreibungen verwiesen. Die Notation erlaubt zukünftige Ergänzungen sowohl zu der Liste der Aktivitäten, als auch zu der Liste der Indikatoren.

ANMERKUNG 1: Bibliotheken verwenden eine Anzahl von Indikatoren, die hier nicht beschrieben sind.

ANMERKUNG 2: Es sind einige Aktivitäten aufgeführt, für die in dieser Internationalen Norm keine Indikatoren enthalten sind, da es bei der Ausarbeitung dieser Internationalen Norm keine passenden Indikatoren gab, die allgemein gebräuchlich oder in der Literatur beschrieben waren. Jeder dieser Aktivitäten ist eine Zitiernummer (z. B. B.2.8) zugeteilt worden, um in Zukunft das Einfügen neuer Beschreibungen zu erleichtern.

Tabelle A.1

Dienstleistung, Aktivität oder Aspekt, die gemessen werden	Leistungsindikator	Beschreibung in Anhang B
Benutzerperspektive		B.1
Allgemeines		B.1.1
	Benutzerzufriedenheit	B.1.1.1
Benutzungsdienste		B.2
Allgemeines		B.2.1
	Prozentsatz der erreichten Zielgruppe	B.2.1.1
	Kosten pro Benutzer	B.2.1.2
	Bibliotheksbesuche pro Kopf	B.2.1.3
	Kosten pro Bibliotheksbesuch	B.2.1.4
Bereitstellen von Dokumenten		B.2.2
	Verfügbarkeit von Titeln	B.2.2.1
	Verfügbarkeit von nachgefragten Titeln	B.2.2.2
	Anteil der nachgefragten Titel im Bestand	B.2.2.3
	Erweiterte Verfügbarkeit von nachgefragten Titeln	B.2.2.4
	Präsenznutzung pro Kopf	B.2.2.5
	Dokumentnutzungsrate	B.2.2.6
Heraussuchen von Dokumenten		B.2.3
	Mittlere Dauer der Dokumentbeschaffung aus geschlossenen Magazinen	B.2.3.1
	Mittlere Dauer der Dokumentbeschaffung aus Freihandbeständen	B.2.3.2
Ausleihen von Dokumenten		B.2.4
	Bestandsumsatz	B.2.4.1
	Ausleihen pro Kopf	B.2.4.2
	Entliehene Dokumente pro Kopf	B.2.4.3
	Kosten pro Ausleihe	B.2.4.4

Tabelle A.1 (fortgesetzt)

Dienstleistung, Aktivität oder Aspekt, die gemessen werden	Leistungsindikator	Beschreibung in Anhang B
	Ausleihen pro Mitarbeiter	B.2.4.5
Dokumentlieferung aus externen Beständen		B.2.5
	Geschwindigkeit des Leihverkehrs	B.2.5.1
Anfrage- und Auskunftsdienste		B.2.6
	Erfolgsrate korrekt beantworteter Fragen	B.2.6.1
Informationssuche		B.2.7
	Erfolgsrate bei der Suche im alphabetischen Katalog	B.2.7.1
	Erfolgsrate bei der Suche im Sachkatalog	B.2.7.2
Benutzerschulung		B.2.8
	Kein Indikator in dieser Internationalen Norm beschrieben	
Ausstattung		B.2.9
	Ausstattungsverfügbarkeit	B.2.9.1
	Benutzungsrate der Ausstattung	B.2.9.2
	Benutzungsrate der Sitzplätze	B.2.9.3
	Verfügbarkeit von automatisierten Systemen	B.2.9.4
Technische Dienste		B.3
Erwerben von Dokumenten		B.3.1
	Mittlere Dauer der Dokumenterwerbung	B.3.1.1
Bearbeiten von Dokumenten		B.3.2
	Mittlere Dauer der Dokumentbearbeitung	B.3.2.1
Katalogisierung		B.3.3
	Kosten pro katalogisiertem Titel	B.3.3.1
Bekanntmachen der Dienstleistungen		B.4
	Kein Indikator in dieser Internationalen Norm beschrieben	
Verfügbarkeit und Nutzung menschlicher Ressourcen		B.5
	Kein Indikator in dieser Internationalen Norm beschrieben	