

Benchmarking für die UB Graz

Gerhard Reichmann

Universität Graz
Institut für Informationswissenschaft
Universitätsstraße 15 / F 3
A-8010 Graz
email: gerhard.reichmann@kfunigraz.ac.at

1 Einleitung

Im Rahmen der nachfolgenden Ausführungen wird untersucht, ob und inwieweit sich die UB Graz in bestimmten Belangen von anderen in- und ausländischen UB unterscheidet. Dies geschieht in Form eines Benchmarkings¹, in dessen Rahmen die UB Graz mit 23 UB aus Österreich, Deutschland, Kanada und den USA verglichen wird. Zum Benchmarking² finden sich in der Literatur sehr unterschiedliche Definitionen und eine Vielzahl von Anwendungen.³ In der Folge soll unter Benchmarking eine Vorgangsweise verstanden werden, bei der bestimmte Merkmale einer Organisationseinheit (UB Graz) jenen anderer vergleichbarer Organisationseinheiten gegenüber gestellt werden, um Unterschiede zwischen diesen Vergleichspartnern offen zu legen. Benchmarking-Objekte⁴ sind also ausgewählte Merkmale einer UB, Benchmarking-Subjekte⁵ die UB Graz sowie stichprobenartig ausgewählte UB im In- und Ausland.

Der Benchmarking-Prozess läuft prinzipiell in mehreren Phasen ab, deren Anzahl je nach Konzept schwankt. Im Falle einer Untergliederung des Prozesses in fünf Phasen⁶ kann zwischen der Initiierung, der Datenbeschaffung, dem Vergleich samt Interpretation, der Umsetzung der gewonnenen Erkenntnisse sowie der Kontrolle unterschieden werden. Die Initiierung dient der Festlegung von Untersuchungsziel und Vorgangsweise. Ziel des gegenständlichen Benchmarkings ist es, Ausstattungs- bzw. Leistungsdifferenzen zwischen der UB Graz und den Vergleichspartnern offen zu legen. Die Auswahl der Vergleichspartner und die weitere Vorgangsweise sind Gegenstand des folgenden Kapitels. Dort wird auch die Datenbeschaffung als zweite Phase des Benchmarking-Prozesses beschrieben. Im Rahmen der dritten Phase werden die erhobenen

¹ Ein Benchmarking stellt eine der zahlreichen Möglichkeiten dar, eine wissenschaftliche Bibliothek zu evaluieren. Zur Evaluierung von UB: vgl. etwa Crawford (1996), Haiss (2003) oder auch Olausson (1992).

² Der Begriff „Benchmarking“ stammt ursprünglich aus dem Bereich des Vermessungswesens; als „Benchmark“ bezeichnet man dort einen Referenz- bzw. Orientierungspunkt.

³ Vgl. dazu v.a. Fischer/Becker/Gerke (2003), aber auch Müller-Böling (2003). Bibliothekswissenschaftliche Publikationen, in denen der Begriff „Benchmarking“ verwendet wird, sind z.B. jene von Ceynowa (2001) und Mundt/Guschker (2003).

⁴ Benchmarking-Objekte sind die möglichen Untersuchungsgegenstände.

⁵ Benchmarking-Subjekte sind die möglichen Vergleichspartner.

⁶ Vgl. Fischer/Becker/Gerke (2003), 687f.

Daten aufbereitet und miteinander verglichen sowie die Ergebnisse interpretiert. Im Falle von Differenzen wird versucht, die Ursachen dafür aufzudecken. Diese zentrale Phase des Benchmarking-Prozesses wird im dritten Kapitel beschrieben, während auf die Phasen vier und fünf im Rahmen der vorliegenden Arbeit nicht näher eingegangen wird, da diese notwendigerweise seitens der Bibliotheksverantwortlichen zu planen und durchzuführen sind.

2 Vorgangsweise

2.1 Auswahl der Vergleichspartner

Die Auswahl der Vergleichspartner wurde so vorgenommen, dass zunächst eine Menge potentieller Vergleichspartner gebildet wurde und anschließend aus dieser eine Stichprobe gezogen wurde. Dabei stand von Anfang an fest, dass sich der Umfang dieser Stichprobe in einem Rahmen von 20 bis 25 UB bewegen sollte, um einerseits das Benchmarking überschaubar zu halten und andererseits den Datenerhebungsaufwand zu begrenzen. Insgesamt wurde der Vergleich auf UB im deutsch- und im englischsprachigen Raum beschränkt, wobei als Repräsentanten des deutschsprachigen Raumes ausschließlich österreichische und deutsche UB sowie als Repräsentanten des englischsprachigen Raumes ausschließlich nordamerikanische UB herangezogen wurden. Der Ausschluss der Schweizer UB im deutschsprachigen Raum hatte sowohl organisatorische⁷ als auch datenerhebungstechnische⁸ Gründe, die alleinige Betrachtung der nordamerikanischen UB im englischsprachigen Raum⁹ folgte der Überlegung, dass sich europäische Universitäten (UB) in Bezug auf Evaluierung vor allem an Nordamerika orientieren. Die nochmalige Einschränkung der potentiellen Vergleichspartner in Nordamerika auf ARL¹⁰-Mitgliedsbibliotheken hatte wiederum datenerhebungstechnische¹¹ Gründe.

Weiters sollte die UB Graz ausschließlich UB vergleichbarer Größe gegenübergestellt werden. Zur Charakterisierung der Größe wurde das Kriterium „Personal“ (in VZÄ¹²) herangezogen. Potentielle Vergleichspartner mussten einen Personalstand zwischen 90 und 209 Mitarbeitern aufweisen. Aus den auf

⁷ Die Struktur des wissenschaftlichen Bibliothekswesens der Schweiz wurde und wird von der Tatsache beeinflusst, dass das Hochschulwesen der Schweiz in ganz entscheidendem Maße durch die Autonomie der Kantone geprägt wird. Eine Folge dieser kantonalen Prägung ist die Doppelfunktion vieler UB in der Schweiz, die neben der Rolle einer wissenschaftlichen Bibliothek auch jene einer öffentlichen Bibliothek im Sinne einer Stadt- oder Kantonsbibliothek einnehmen.

⁸ Es existiert keine öffentlich zugängliche Schweizer Bibliotheksstatistik, aus der die (wenigen) für die vorliegende Untersuchung benötigten Daten ersichtlich sind. Die jährlich vom Bundesamt für Statistik herausgegebenen „Statistischen Übersichten für Schweizerische Bibliotheken“ stellen zwar eine nationale Bibliotheksstatistik dar, jedoch sind in den Daten der einzelnen UB die Daten der zahlreichen selbständigen Institutsbibliotheken nicht enthalten.

⁹ Ausgeschlossen wurden damit etwa die UB in Australien, Großbritannien, Irland oder auch Neuseeland.

¹⁰ Bei der ARL (Association of Research Libraries) handelt es sich um eine nordamerikanische Bibliotheksvereinigung, der mehr als 100 UB in den USA und Kanada angehören.

¹¹ Die ARL stellt zahlreiche statistische Daten ihrer Mitglieder, darunter auch jene, die für dieses Benchmarking benötigt wurden, kostenlos online zur Verfügung.

¹² Der Personalbestand wurde auf Vollzeitstellen (Vollzeitäquivalente = VZÄ) umgerechnet.

diese Weise ermittelten 90 potentiellen Vergleichspartnern wurde eine Stichprobe im Ausmaß von 23 UB gezogen (vgl. Tabelle 1).¹³

Bibliothek	Personal	Buchbestand
Darmstadt (LuHSB)	108	1.603.580
Düsseldorf (UuLB)	153	2.455.824
Erlangen-N (UB)	153	2.807.161
Frankfurt/M (StuUB)	192	3.174.901
Graz (UB)	124	2.641.946
Innsbruck (UB)	106	2.975.000
Jena (UuLB)	173	3.510.318
Leipzig (UB)	154	4.956.655
Mainz (UB)	105	1.948.233
Regensburg (UB)	185	3.064.849
Salzburg (UB)	96	1.941.338
Würzburg (UB)	118	1.288.924
California, Riverside (UB)	136	2.141.065
California, Santa Barbara (UB)	186	2.715.931
Delaware (UB)	164	2.540.162
Guelph (UB)	113	1.531.281
Iowa State (UB)	149	2.348.646
McMaster (UB)	143	1.911.064
Manitoba (UB)	179	2.036.069
Nebraska (UB)	160	2.720.838
Rice (UB)	114	2.240.044
South Carolina (UB)	196	3.333.764
Texas Tech (UB)	203	2.299.286
Virginia Tech (UB)	137	2.137.042

Tabelle 1: Vergleichspartner (Benchmarking-Subjekte)¹⁴

2.2 Kennzahlen für das Benchmarking

Das Benchmarking erfolgt auf Basis quantitativer Messgrößen¹⁵, im folgenden als Kennzahlen bezeichnet. Im Anschluss werden all jene Kennzahlen kurz vorgestellt, die für die vorliegende Untersuchung herangezogen wurden:¹⁶

- *Regelöffnungszeit pro Woche (in Stunden)*:¹⁷ Darunter sind die gewöhnlichen (regulären) wöchentlichen Öffnungstunden der Bibliotheksräumlichkeiten

¹³ Da die Anzahl der Benchmarking-Subjekte im deutschsprachigen Raum (einschließlich der UB Graz) jener im englischsprachigen Raum entsprechen sollte, wurde so vorgegangen, dass nach Sprachräumen getrennt gezogen wurde.

¹⁴ Erläuterung der in Tabelle 1 verwendeten Abkürzungen: LuHSB = Landes- und Hochschulbibliothek, UuLB = Universitäts- und Landesbibliothek, StuUB = Stadt- und Universitätsbibliothek. In der ersten Hälfte der Tabelle sind die UB im deutschsprachigen Raum angeführt, in der zweiten jene in Nordamerika. Von diesen liegen die folgenden drei in Kanada: Guelph, McMaster und Manitoba. Die Daten für die drei österreichischen UB beziehen sich auf das Jahr 1998, da nur für dieses Jahr die benötigten Daten auch von allen potentiellen Vergleichspartnern vorlagen. Alle übrigen Daten beziehen sich auf das Jahr 2002.

¹⁵ Zum Einsatz quantitativer Messgrößen im Bibliotheksbereich vgl. *Leonhardt (2005)*.

¹⁶ Vgl. dazu auch *Reichmann (2001)*, 22ff. und *Reichmann (2003)*.

¹⁷ Diese Datenart konnte infolge mangelnder Datenverfügbarkeit für den englischsprachigen Raum nicht erhoben werden.

mit Publikumsverkehr während der Vorlesungszeit zu verstehen. Eine Betreuung der Bibliotheksbenutzer muss nicht gewährleistet sein. Verfügt eine Bibliothek über mehrere Räumlichkeiten mit Publikumsverkehr, so sind die Öffnungszeiten der Räumlichkeit (der Hauptbibliothek) mit den längsten Öffnungszeiten relevant.¹⁸

- *Buchbestand pro Student*:¹⁹ Anhand dieser Kennzahl lässt sich erkennen, wie viele Einheiten des Buchbestandes auf einen Studenten²⁰ entfallen. Sie ist somit ein Maß für das Angebot einer Bibliothek in quantitativer Hinsicht.
- *Erneuerungsquote*:²¹ Die Erneuerungsquote (bezogen auf den Buchbestand) erhält man, indem man den Buchzuwachs im betrachteten Jahr durch den Buchbestand am Ende dieses Jahres dividiert. Sie gibt an, welcher Prozentsatz des gesamten Buchbestandes im Laufe des betrachteten Jahres erworben wurde und lässt Rückschlüsse auf die Aktualität des Angebotes zu.
- *Entlehnungen pro VZÄ*:²² Die Anzahl der Entlehnungen pro Bibliotheksmitarbeiter stellt ein verbreitetes Maß zur Beurteilung der Beanspruchung des Bibliothekspersonals durch die Bibliotheksnutzung dar, wobei allerdings zu beachten ist, dass neben der Entlehnung noch zahlreiche andere Formen der Bibliotheksnutzung existieren, die ebenfalls einen personellen Ressourceneinsatz seitens der Bibliothek erfordern. Für Bibliotheken mit einem großen Präsenzbestand ist diese Kennzahl nicht sonderlich aussagekräftig.
- *Buchbestand pro VZÄ*:²³ Das Verhältnis zwischen Buchbestand und Personal gibt Auskunft darüber, wie viele Einheiten des Buchbestandes im Durchschnitt von jedem Bibliotheksmitarbeiter zu „verwalten“ sind. Unter dem Begriff „Verwaltung“ ist hier sowohl der Personaleinsatz im Rahmen der Bestandsnutzung als auch jener im Zuge der Bestandserhaltung zu verstehen. Diese Kennzahl umfasst zwar deutlich mehr Einsatzfelder des Bibliothekspersonals als die Kennzahl „Entlehnungen pro VZÄ“, sie ist aber dennoch bei weitem keine umfassende Personalkennzahl für UB.
- *Studierende pro VZÄ*:²⁴ Die Anzahl der Studierenden, die auf einen Bibliotheksmitarbeiter entfallen, ist ein Indikator für das Betreuungsverhältnis an einer Bibliothek. Bibliotheken, die hier im Vergleich sehr hohe Werte aufweisen, verwenden diese Kennzahl oftmals als Argument für eine Forderung nach personeller Verstärkung.
- *Entlehnungen pro Student*:²⁵ Dabei handelt es sich um eine zentrale Kennzahl hinsichtlich der Bestandsnutzung. Auch hier bleibt die Nutzung des Präsenzbestandes unberücksichtigt, was sich für UB mit großem Präsenzbestand im Falle eines Bibliotheksvergleiches auf Basis dieser Kennzahl negativ auswirken würde.
- *Umschlag*:²⁶ Der Umschlag entspricht dem Verhältnis der Anzahl der Entlehnungen zum Buchbestand. Er gibt ebenfalls Auskunft über die auf die Ent-

¹⁸ Dabei wird es sich meist um den (Haupt)Lesesaal einer Bibliothek handeln.

¹⁹ Vgl. Ward et al. (1995), 106.

²⁰ Sämtliche Formulierungen sind selbstverständlich geschlechtsneutral zu verstehen.

²¹ Vgl. Pröhl/Windau (1997), 34.

²² Vgl. Borchardt/Wimmer (1998), 96.

²³ Vgl. Reinitzer (1983), 368.

²⁴ Vgl. Van House/Weil/McClure (1990), 129.

²⁵ Vgl. Ward et al. (1995), 107.

²⁶ Vgl. King Research Ltd (1990), 38f.

lehnung beschränkte Bestandsnutzung. Bibliotheken mit umfangreichen Altbeständen schneiden hier in der Regel schlechter ab.

Zu beachten ist, dass einige dieser Kennzahlen nicht immer eindeutig zu interpretieren sind. Was aus der Sicht des Bibliothekars erstrebenswert erscheint, kann aus Sicht des Betriebswirts weniger wünschenswert sein. Ein gutes Beispiel für eine derartige Diskrepanz wäre etwa die Kennzahl „Studierende pro VZÄ“. Hier würde vermutlich die Mehrheit der Bibliothekare aus qualitativen Überlegungen für eine eher geringe Anzahl von Studierenden pro Bibliotheksmitarbeiter plädieren, während Betriebswirte aus Kostengründen höchstwahrscheinlich überwiegend gegenteiliger Ansicht wären.

2.3 Erhebung der Daten

Im Rahmen der Erhebungsphase sollten für jede in der Stichprobe enthaltene UB möglichst alle für die Berechnung der genannten Kennzahlen benötigten Daten mit vertretbarem Aufwand gesammelt werden. Bei diesen benötigten Daten handelte es sich um die Werte für die folgenden sechs Datenarten, jeweils für die Jahre 1998, 2000 und 2002: Personal (VZÄ)²⁷, Buchbestand (BB), Buchzuwachs (BZ), Entlehnungen (Ent), Regelöffnungszeit pro Woche (WoH) und Studierende (Stud). Die Ausdehnung des Benchmarkings auf einen Zeitraum von mehreren Jahren dient der Überprüfung, ob es innerhalb der einzelnen UB, innerhalb der verschiedenen Gruppen oder insgesamt starke zeitliche Schwankungen gibt.

Bezüglich USA und Kanada war der Aufwand für die Datenerhebung äußerst gering, da für die ARL-Mitgliedsbibliotheken umfangreiche und perfekt aufbereitete Daten kostenlos über das Internet verfügbar sind. Der Erhebungsaufwand verringerte sich hier sogar noch weiter, da man aus der ARL-Statistik mit Hilfe von gezielten Datenbankabfragen eine exportfähige Datenliste erstellen kann, in der ausschließlich die benötigten Daten enthalten sind. Nicht ganz so komfortabel in der Handhabung, aber dafür äußerst detailliert ist die online verfügbare Version der jährlich zur Jahresmitte des Folgejahres erscheinenden Deutschen Bibliotheksstatistik (DBS). Weniger günstig stellt sich die Situation in Österreich dar. Hier gibt es zur Zeit keine offizielle und öffentlich zugängliche nationale Bibliotheksstatistik. So musste auf die Daten der Statistik Austria zurückgegriffen werden, die freundlicherweise sämtliche benötigten Daten rasch und unbürokratisch zur Verfügung stellte.²⁸

Insgesamt waren pro Bibliothek 18 Datensätze zu erheben. Dies ergibt bei 24 verglichenen UB eine Gesamtzahl von 432 zu erhebenden Datensätzen. Am Ende der Erhebungsphase lagen immerhin 393 Datensätze vor. Dies entspricht einer Erhebungsquote von mehr als 90%. Zu den fehlenden Datensätzen ist zu bemerken, dass von den nordamerikanischen UB keine Daten bezüglich der Regelöffnungszeit pro Woche verfügbar waren. Alleine daraus ergab sich ein Fehlbestand von 36 Datensätzen. Die fehlenden Datensätze sind auch der Grund dafür, dass in einzelnen Ranglisten im Ergebnisteil nicht immer alle 24 betrachteten UB gereiht sind.

²⁷ Die jeweils in Klammer angeführten Abkürzungen werden in der Folge in den Ergebnistabellen verwendet.

²⁸ Es wurde per E-Mail ein Auszug aus der Bibliotheksdatenbank der Kulturstatistik bzw. aus der Hochschulstatistik zugesandt.

3 Ergebnisse

Anschließend werden für alle vorgestellten Kennzahlen Ranglisten erstellt, aus denen hervorgeht, wie die UB Graz im Vergleich zu den übrigen betrachteten UB abschneidet. Die Reihung erfolgt immer nach absteigenden Zahlenwerten. Die Ranglisten enthalten jeweils die Ergebnisse für alle drei betrachteten Jahre, wobei sich die Reihung der Bibliotheken in der ersten Spalte der Tabellen ausschließlich auf die Ergebnisse für das Jahr 2002 bezieht. Die Reihung für das Jahr 2000 bzw. 1998 geht aus der Spalte „Rang bezogen auf das Jahr 2000“ bzw. „Rang bezogen auf das Jahr 1998“ hervor. So lässt sich bezüglich jeder Kennzahl für jede einzelne UB auf einen Blick erkennen, welchen Rang diese in den betrachteten drei Jahren jeweils eingenommen hat. UB, die keine für die Berechnung der jeweiligen Kennzahl notwendigen Daten geliefert haben, werden in den Ranglisten lediglich namentlich erwähnt, aber nicht gereiht. Ergänzend werden in allen Ranglisten in der jeweils letzten Zeile die – wiederum jahresweise berechneten – Mittelwerte für die einzelnen Kennzahlen angeführt. Somit lässt sich für die UB Graz (und auch jede andere der verglichenen UB) auf einen Blick erkennen, ob diese bezüglich der jeweiligen Kennzahl ein über- oder unterdurchschnittliches Ergebnis aufweist. Zusätzlich wird im Rahmen der Ergebnisse überprüft, ob es bezüglich der einzelnen Kennzahlen sprachraumbedingte Unterschiede zwischen den verglichenen UB gibt.

3.1 Einzelvergleiche

3.1.1 Öffnungszeiten

Bibliothek	2002		2000		1998	
	Rang	Öffnungszeiten	Rang	Öffnungszeiten	Rang	Öffnungszeiten
Innsbruck	1	85	1	85	1	80
Regensburg	2	79	2	79	2	79
Mainz	3	78	3	78	10	58
Darmstadt	4	74	/	/	11	54
Würzburg	4	74	4	74	3	74
Jena	6	73	5	71	4	71
Frankfurt/M	7	69	6	69	5	69
Leipzig	8	68	9	63	8	63
Graz	8	68	7	68	6	68
Erlangen-N	10	64	8	64	7	64
Düsseldorf	11	59	10	59	9	59
Salzburg	12	53	11	53	12	53
Mittelwert		70		69		66

Tabelle 2: Rangliste – Öffnungszeiten

Die Rangliste bezüglich der Öffnungszeiten (vgl. Tabelle 2) ist, wie bereits erwähnt, infolge eingeschränkter Datenverfügbarkeit auf die UB im deutschsprachigen Raum beschränkt. Hier hat es innerhalb des betrachteten Zeitraumes eine leichte Steigerung der durchschnittlichen Öffnungszeiten gegeben, die in erster Linie auf eine starke Erweiterung der Öffnungszeiten an den UB Mainz und Darmstadt zurückzuführen ist. An weiteren drei UB wurden die Öffnungs-

zeiten während des Betrachtungszeitraumes leicht ausgedehnt, an den übrigen sieben UB, darunter auch die UB Graz, sind sie gleich geblieben. Dies hat zur Folge, dass die Öffnungszeiten der UB Graz in den Jahren 2000 und 2002 leicht unterdurchschnittlich sind.

3.1.2 Buchbestand pro Student

Bibliothek	2002		2000		1998	
	Rang	Buchbestand pro Student	Rang	Buchbestand pro Student	Rang	Buchbestand pro Student
Rice	1	513	1	484	1	503
Jena	2	212	2	245	2	277
Regensburg	3	208	3	211	5	186
South Carolina	4	203	6	173	7	172
Leipzig	5	196	4	210	3	220
Salzburg	6	187	8	146	9	147
California, Riverside	7	154	5	181	4	200
Delaware	8	146	10	143	8	148
Nebraska	8	146	9	145	11	136
California, Santa Barbara	10	140	7	159	10	141
Innsbruck	11	133	15	104	16	104
Graz	12	129	20	87	21	86
Erlangen-N	12	129	11	139	13	115
McMaster	14	127	12	137	12	132
Manitoba	15	115	14	118	14	112
Guelph	16	107	12	137	6	178
Texas Tech	17	102	18	98	19	91
Iowa State	18	98	16	102	17	100
Düsseldorf	19	94	/	/	15	106
Darmstadt	20	92	17	100	17	100
Virginia Tech	21	86	22	83	22	83
Frankfurt/M	22	84	19	92	20	90
Würzburg	23	80	21	85	23	70
Mainz	24	66	23	74	24	62
Mittelwert		148		150		148

Tabelle 3: Rangliste – Buchbestand pro Student

Hinsichtlich des Buchbestandes pro Student gibt es, wie aus Tabelle 3 hervorgeht, erhebliche Unterschiede zwischen den betrachteten UB. So kommen – bezogen auf das Jahr 2002 – an der bestplatzierten UB, der UB Rice, 513 Bücher auf einen Studenten, während an sieben UB nicht einmal 100 Bücher pro Student vorhanden sind. Der im Jahr 2002 deutlich über 100 liegende Wert der UB Graz ist vor allem eine Folge der mit Einführung der Studiengebühren deutlich gesunkenen Anzahl an Studierenden. Eine ähnlich sprunghafte Erhöhung des Buchbestandes pro Student im Zeitraum von 2000 bis 2002 weisen auch die beiden anderen österreichischen UB in der Stichprobe auf. Für die UB Innsbruck und Salzburg ergibt sich allerdings auch für die Jahre 2000 und 1998 ein Bestand von jeweils mehr als 100 Büchern pro Student. Der durchschnittliche Buchbestand pro Student²⁹ hat sich innerhalb des Betrachtungszeitraumes kaum verändert, die jährlichen Schwankungen innerhalb der einzelnen UB sind

²⁹ Die Durchschnittswerte werden durch die hohen Werte der erstplatzierten UB Rice stark verzerrt. Dies gilt für alle drei betrachteten Jahre.

allerdings auch abgesehen von Österreich zum Teil beträchtlich. Beispielsweise hat sich der Buchbestand pro Student an der UB South Carolina von 1998 bis 2002 um mehr als 18% erhöht und an der UB Guelph um mehr als 39% verringert.

3.1.3 Erneuerungsquote

Gemäß Tabelle 4 wurden 3,7% des Buchbestandes der UB Manitoba (am Ende) des Jahres 2002 im Laufe dieses Jahres erworben, während der entsprechende Wert für die UB Graz, die bezüglich dieser Kennzahl gemeinsam mit zwei deutschen UB den letzten Rang einnimmt, nur 1,3% beträgt. Sehr hohe Erneuerungsquoten von mehr als 5%³⁰, die ein Indiz für neu gegründete oder noch stark im Aufbau befindliche wissenschaftliche Bibliotheken sind und die Durchschnittswerte entsprechend verzerren, kommen hier nicht vor. Insofern erscheint die durchschnittliche Erneuerungsquote, die sich im Betrachtungszeitraum von 2,2% auf 1,9% verringert hat, für die UB Graz durchaus erstrebenswert. Bemerkenswert ist die Tatsache, dass, bezogen auf das Jahr 2002, sämtliche UB mit Erneuerungsquoten von mehr als 2% in Nordamerika liegen.

Bibliothek	2002		2000		1998	
	Rang	Erneuerungsquote	Rang	Erneuerungsquote	Rang	Erneuerungsquote
Manitoba	1	0,037	1	0,046	6	0,026
Texas Tech	2	0,032	4	0,027	6	0,026
California, Riverside	3	0,029	2	0,033	6	0,026
Virginia Tech	4	0,026	4	0,027	4	0,029
Rice	5	0,025	3	0,030	2	0,034
Iowa State	6	0,023	6	0,026	12	0,022
Nebraska	7	0,021	9	0,023	10	0,024
Delaware	8	0,019	10	0,020	13	0,021
Salzburg	8	0,019	11	0,019	3	0,031
South Carolina	10	0,017	7	0,025	10	0,024
Regensburg	11	0,016	8	0,024	14	0,020
California, Santa Barbara	11	0,016	11	0,019	1	0,044
Würzburg	13	0,015	17	0,014	19	0,016
Innsbruck	13	0,015	22	0,012	21	0,014
Jena	13	0,015	14	0,016	4	0,029
Düsseldorf	13	0,015	/	/	15	0,018
Frankfurt/M	13	0,015	17	0,014	21	0,014
McMaster	13	0,015	17	0,014	9	0,025
Darmstadt	19	0,014	16	0,015	18	0,017
Guelph	19	0,014	17	0,014	21	0,014
Erlangen-N	19	0,014	17	0,014	24	0,013
Mainz	22	0,013	22	0,012	15	0,018
Graz	22	0,013	13	0,018	19	0,016
Leipzig	22	0,013	14	0,016	15	0,018
Mittelwert		0,019		0,021		0,022

Tabelle 4: Rangliste – Erneuerungsquote

³⁰ So weisen etwa deutsche Fachhochschulbibliotheken oftmals Erneuerungsquoten von mehr als 5% auf; vgl. dazu *Reichmann* (2003), 148f.

3.1.4 Entlehnungen pro Bibliotheksmitarbeiter

Bibliothek	2002		2000		1998	
	Rang	Entlehnungen pro VZÄ	Rang	Entlehnungen pro VZÄ	Rang	Entlehnungen pro VZÄ
Düsseldorf	1	6611	2	5070	1	5488
Leipzig	2	5226	1	5204	2	5322
Frankfurt/M	3	5129	5	4215	3	4713
South Carolina	4	4714	3	4455	5	3959
Mainz	5	4687	8	3265	4	4501
Würzburg	6	4289	4	4245	6	3892
Erlangen-N	7	3666	7	3539	14	2683
Guelph	8	3582	9	2857	18	2537
Manitoba	9	3410	6	3584	7	3741
McMaster	10	2838	15	2452	19	2502
Regensburg	11	2623	19	2108	21	2251
Jena	12	2606	10	2834	10	3312
Graz	13	2468	20	2097	20	2253
Salzburg	14	2335	21	1883	22	2144
Virginia Tech	15	2277	12	2604	9	3365
California, Santa Barbara	16	2260	/	/	12	3005
Iowa State	17	2242	16	2296	11	3229
Darmstadt	18	2205	17	2279	15	2637
Delaware	19	2128	18	2213	16	2619
Innsbruck	20	2018	22	1601	24	1467
Nebraska	21	1994	14	2559	13	2710
California, Riverside	22	1899	13	2594	17	2612
Texas Tech	23	1846	11	2689	8	3451
Rice	24	1789	/	/	23	1815
Mittelwert		3118		3029		3175

Tabelle 5: Rangliste – Entlehnungen pro VZÄ

Die Anzahl der Entlehnungen pro VZÄ (vgl. Tabelle 5) differiert relativ deutlich zwischen den einzelnen UB. Eine der Ursachen für diese Differenzen könnte, wie bereits erwähnt, in der unterschiedlichen Ausgestaltung der UB als mehr oder weniger stark ausgeprägte Präsenzbibliotheken liegen. Im Durchschnitt hat sich die Anzahl der Entlehnungen pro VZÄ innerhalb des Betrachtungszeitraums nur wenig verändert, allerdings ist es an einzelnen UB zu erheblichen Veränderungen gekommen. An drei UB, den UB Erlangen-N, Guelph und Innsbruck, sind die Entlehnungen pro VZÄ um jeweils mehr als 30% gestiegen, an drei anderen UB, den UB Virginia Tech, Iowa State und Texas Tech, dagegen um jeweils mehr als 30% gesunken. Auch die UB Graz weist bezüglich dieser Kennzahl Schwankungen auf. Einer geringen Reduktion von 1998 bis 2000 steht eine doch deutliche Steigerung von 2000 bis 2002 gegenüber.

3.1.5 Buchbestand pro Bibliotheksmitarbeiter

Der durchschnittliche Wert der Kennzahl „Buchbestand pro VZÄ“ hat im Betrachtungszeitraum um etwas mehr als 4% zugenommen, wobei es an 18 UB zu einer Erhöhung und nur an sechs UB zu einer Verringerung gekommen ist (vgl. Tabelle 6). Die stärkste Erhöhung hat es mit mehr als 26% an der UB Manitoba gegeben, die stärkste Verringerung mit 25% an der UB Guelph. Die UB Graz nimmt mit Werten zwischen 21.306 (1998) und 23.330 (2002) in allen drei

Jahren den dritten Rang ein, weist also einen weit überdurchschnittlichen Buchbestand pro VZÄ auf. Dies spricht grundsätzlich gegen eine – zum Teil vermutete – personelle Überausstattung dieser Bibliothek.

Bibliothek	2002		2000		1998	
	Rang	Buchbestand pro VZÄ	Rang	Buchbestand pro VZÄ	Rang	Buchbestand pro VZÄ
Leipzig	1	32134	1	30366	2	26746
Innsbruck	2	24482	2	26239	1	28066
Graz	3	23330	3	21273	3	21306
Salzburg	4	22538	4	21246	4	20222
Jena	5	20327	5	19433	5	19493
Rice	6	19650	/	/	8	17257
Mainz	7	18555	6	18715	12	16184
Erlangen-N	8	18408	7	17905	7	17399
South Carolina	9	17009	13	15641	17	14819
Nebraska	10	17005	16	15279	18	14799
Frankfurt/M	11	16579	8	17369	9	17014
Regensburg	12	16567	12	16023	14	15487
Düsseldorf	13	16051	/	/	13	15956
Iowa State	14	15763	18	14163	20	13983
California, Riverside	15	15743	9	16819	15	15422
Virginia Tech	16	15599	14	15355	16	14850
Delaware	17	15489	17	14571	19	14120
Darmstadt	18	14782	10	16453	11	16211
California, Santa Barbara	19	14602	11	16387	10	16472
Guelph	20	13551	15	15311	6	18169
McMaster	21	13364	19	13321	21	12491
Manitoba	22	11375	22	9830	24	8967
Texas Tech	23	11327	20	12182	22	12454
Würzburg	24	10970	21	11383	23	10873
Mittelwert		17300		17057		16615

Tabelle 6: Rangliste – Buchbestand pro VZÄ

3.1.6 Studierende pro Bibliotheksmitarbeiter

Das Betreuungsverhältnis an den betrachteten UB, ausgedrückt durch die Kennzahl „Studierende pro VZÄ“, reicht, wie aus Tabelle 7 hervorgeht, für das Jahr 2002 von 38 an der UB Rice bis zum mehr als siebenfachen Wert an der UB Mainz. An der UB Graz kommen mit einem Wert von 180 relativ viele Studierende auf einen Bibliotheksmitarbeiter. Von 1998 bis 2002 hat sich das Betreuungsverhältnis im Durchschnitt kaum verändert. Erstaunlich ist dabei, dass sich an vielen UB, an denen bereits 1998 relativ viele Studierende auf einen Bibliotheksmitarbeiter gekommen sind, die Anzahl an Studierenden pro VZÄ sogar noch weiter erhöht hat (z.B. an den UB Mainz und Frankfurt/M), während sich diese Kennzahl an mehreren UB, an denen schon 1998 eher wenige Studierende auf einen Bibliotheksmitarbeiter gekommen sind, noch weiter verringert hat (z.B. an den UB South Carolina und Regensburg). Für die UB Graz (und die beiden anderen österreichischen UB in der Stichprobe) ist es infolge des durch die Einführung von Studiengebühren bedingten Rückganges an Studierenden zu einer sprunghaften Reduktion der Kennzahl von 2000 auf 2002 gekommen. Dennoch weist die UB Graz auch im Jahr 2002 einen noch immer überdurchschnittlich hohen Wert auf.

Bibliothek	2002		2000		1998	
	Rang	Studierende pro VZÄ	Rang	Studierende pro VZÄ	Rang	Studierende pro VZÄ
Mainz	1	280	1	252	2	262
Frankfurt/M	2	198	4	188	4	188
Innsbruck	3	183	2	251	1	269
Virginia Tech	4	182	5	186	5	179
Graz	5	180	3	246	3	246
Düsseldorf	6	171	7	159	9	150
Leipzig	7	164	8	145	13	122
Darmstadt	8	161	6	165	6	162
Iowa State	8	161	10	139	10	139
Erlangen-N	10	142	12	129	8	151
Würzburg	11	137	11	134	7	155
Guelph	12	127	14	112	16	102
Salzburg	13	120	8	145	11	137
Nebraska	14	116	15	105	15	109
Texas Tech	15	111	13	124	12	136
Delaware	16	106	17	102	17	95
McMaster	16	106	18	97	17	95
California, Santa Barbara	18	105	16	103	14	116
California, Riverside	19	102	19	93	22	77
Manitoba	20	99	21	83	21	80
Jena	21	96	22	79	23	70
South Carolina	22	84	20	91	19	86
Regensburg	23	79	23	76	20	83
Rice	24	38	/	/	24	34
Mittelwert		135		139		135

Tabelle 7: Rangliste – Studierende pro VZÄ

3.1.7 Entlehnungen pro Student

Bibliothek	2002		2000		1998	
	Rang	Entlehnungen pro Student	Rang	Entlehnungen pro Student	Rang	Entlehnungen pro Student
South Carolina	1	56	2	49	4	46
Rice	2	47	1	52	1	53
Düsseldorf	3	39	6	32	6	37
Manitoba	4	35	3	43	2	47
Regensburg	5	33	8	28	9	27
Leipzig	6	32	4	36	5	44
Würzburg	7	31	6	32	12	25
Guelph	8	28	11	26	12	25
Jena	9	27	4	36	2	47
McMaster	9	27	12	25	10	26
Frankfurt/M	11	26	14	22	12	25
Erlangen-N	11	26	10	27	19	18
California, Santa Barbara	13	22	/	/	10	26
Delaware	14	20	14	22	8	28
Salzburg	15	19	20	13	21	16
California, Riverside	15	19	8	28	7	34
Nebraska	17	17	13	24	12	25
Mainz	17	17	20	13	20	17
Texas Tech	17	17	14	22	12	25
Iowa State	20	14	17	16	17	23
Graz	20	14	22	9	23	9
Darmstadt	20	14	18	14	21	16
Virginia Tech	23	13	18	14	18	19
Innsbruck	24	11	23	6	24	5
Mittelwert		25		26		28

Tabelle 8: Rangliste – Entlehnungen pro Student

Hinsichtlich der Entlehnungen pro Student gibt es ebenfalls erhebliche Schwankungen innerhalb der Vergleichsgruppe (vgl. Tabelle 8). Die im Jahre 2002 erstplatzierte UB South Carolina weist mit 56 Entlehnungen pro Student einen mehr als fünfmal so hohen Wert auf wie die letztplatzierte UB Innsbruck. Die UB Graz liegt in diesem Jahr mit einem Wert von 14 an 20. Stelle. Und auch dies wahrscheinlich zu einem erheblichen Anteil infolge des starken Rückganges der Studierenden im Zeitraum von 2000 bis 2002. Die durchschnittliche Anzahl der Entlehnungen pro Student ist im Betrachtungszeitraum von 28 auf 25 gesunken, wobei es an den UB Jena und California/Riverside zu besonders starken Rückgängen um jeweils mehr als 40% gekommen ist. Im Gegensatz dazu haben die Entlehnungen pro Student an der UB Erlangen-Nürnberg von 1998 bis 2002 um 44% zugenommen.

3.1.8 Umschlag

Bibliothek	2002		2000		1998	
	Rang	Umschlag	Rang	Umschlag	Rang	Umschlag
Düsseldorf	1	0,412	/	/	3	0,344
Würzburg	2	0,391	1	0,373	2	0,358
Frankfurt/M	3	0,309	4	0,243	5	0,277
Manitoba	4	0,300	2	0,365	1	0,417
South Carolina	5	0,277	3	0,285	7	0,267
Guelph	6	0,264	7	0,187	20	0,140
Mainz	7	0,253	9	0,174	4	0,278
McMaster	8	0,212	8	0,184	10	0,200
Erlangen-N	9	0,199	6	0,198	18	0,154
Texas Tech	10	0,163	5	0,221	5	0,277
Leipzig	10	0,163	10	0,171	11	0,199
Regensburg	12	0,158	18	0,132	19	0,145
California, Santa Barbara	13	0,155	/	/	14	0,182
Darmstadt	14	0,149	17	0,138	17	0,163
Virginia Tech	15	0,146	11	0,170	9	0,227
Iowa State	16	0,142	13	0,162	8	0,231
Delaware	17	0,137	15	0,152	12	0,185
Jena	18	0,128	16	0,146	15	0,170
California, Riverside	19	0,121	14	0,154	16	0,169
Nebraska	20	0,117	12	0,167	13	0,183
Graz	21	0,106	20	0,099	21	0,106
Salzburg	22	0,104	21	0,089	21	0,106
Rice	23	0,091	19	0,108	23	0,105
Innsbruck	24	0,082	22	0,061	24	0,052
Mittelwert		0,191		0,181		0,206

Tabelle 9: Rangliste – Umschlag

Anhand von Tabelle 9 lässt sich erkennen, dass im Jahr 2002 an der UB Düsseldorf jedes Buch im Durchschnitt 0,41 Mal entlehnt wurde, während der entsprechende Wert für die UB Innsbruck bei lediglich 0,08 liegt. Die UB Graz weist in allen drei betrachteten Jahren einen weit unterdurchschnittlichen Umschlag von jeweils rund 10% auf. Die Ursache für einen geringen Umschlag kann u.a. in einem umfangreichen Altbestand, der zu Archivzwecken aufrecht erhalten wird, liegen. Der durchschnittliche jährliche Umschlag hat sich während

des Betrachtungszeitraumes nur geringfügig von 21% auf 19% verringert³¹, während der Umschlag einzelner UB von 1998 bis 2002 um bis zu 88% gestiegen (UB Guelph) bzw. um bis zu 41% gesunken (UB Texas Tech) ist.

3.2 Sprachraumvergleich

Beim Sprachraumvergleich wird so vorgegangen, dass zunächst für jede der beiden miteinander verglichenen Gruppen von UB³² der entsprechende Mittelwert für jede der betrachteten Kennzahlen³³ berechnet wird. Und zwar auf Basis der Werte für alle drei betrachteten Jahre. Anschließend wird überprüft, ob sich die beiden Gruppen in Bezug auf die einzelnen Kennzahlen signifikant³⁴ voneinander unterscheiden.

Ein Sprachraumvergleich auf Basis der gegenständlichen Kennzahlen führt zu dem in Tabelle 10 dargestellten Ergebnis. Demnach treten in fünf Fällen signifikante Unterschiede auf. Bei den UB im deutschsprachigen Raum kommen auf einen Mitarbeiter mehr Entlehnungen, mehr Bücher und mehr Studierende, was auf eine schlechtere personelle Ausstattung dieser Bibliotheken schließen lässt. Signifikant niedriger als bei den nordamerikanischen UB sind dagegen die Erneuerungsquote und die Anzahl der Entlehnungen pro Student.

Kennzahl	Gesamt	Deutschsprachiger Raum	Nordamerika	Signifikanz
Buchbestand pro Student	149	133	164	0,145
Erneuerungsquote	0,021	0,016	0,025	<0,001
Entlehnungen pro VZÄ	3.081	3.413	2.789	0,019
Buchbestand pro VZÄ	16.890	19.317	14.661	<0,001
Studierende pro VZÄ	135	163	109	<0,001
Entlehnungen pro Student	26	23	29	0,049
Umschlag	0,193	0,189	0,196	0,749

Tabelle 10: Sprachraumvergleich

4 Resümee

Das durchgeführte Benchmarking zeigt, dass die UB im deutschsprachigen Raum deutlich schlechter ausgestattet sind als jene in Nordamerika. Dies gilt insbesondere für die UB Graz, die etwa eine äußerst niedrige Erneuerungsquote und ein stark unterdurchschnittliches Betreuungsverhältnis aufweist. Von den beiden österreichischen Vergleichspartnern steht die UB Innsbruck ähnlich, die UB Salzburg eindeutig besser da. Vor diesem Hintergrund erscheinen die langen Öffnungszeiten der UB Innsbruck äußerst positiv.

³¹ Der Umschlag an UB ist im Vergleich zum Umschlag an (deutschen) Fachhochschulbibliotheken, die verbreitet Werte von mehr als 100% aufweisen, relativ gering; vgl. dazu *Reichmann* (2003), 153.

³² Gruppe 1: UB im deutschsprachigen Raum; Gruppe 2: UB in Nordamerika (= UB im englischsprachigen Raum).

³³ Mit Ausnahme der Öffnungszeiten infolge der fehlenden Datensätze bezüglich der UB im englischsprachigen Raum.

³⁴ Das gewählte Signifikanzniveau beträgt 95%.

Insgesamt lässt sich zum gegenständlichen Benchmarking sagen, dass sich die gewählte Vorgangsweise nicht nur für eine Analyse der Stellung der UB Graz im internationalen Vergleich, sondern auch für eine Untersuchung der meisten anderen (wissenschaftlichen) Bibliotheken im In- und Ausland eignen sollte. Zu den konkreten Ergebnissen sei angemerkt, dass diese sehr stark von der Qualität der veröffentlichten statistischen Daten abhängig sind. Während eine auf einen Zeitpunkt bezogene Betrachtung nur wenig diesbezügliche Schlüsse zulässt, legt eine Erstreckung der Untersuchung auf mehrere Jahre, wie sie im gegenständlichen Fall vorgenommen wurde, bereits manche „Unstimmigkeiten“ bezüglich der Daten offen. So erscheint es beispielsweise wenig plausibel, wenn der Personalstand einer UB in den Jahren 1998 und 2002 117 bzw. 114 VZÄ, 2000 dagegen 213 VZÄ umfasst.³⁵ Günstig wäre es, wenn die für ein Benchmarking herangezogenen statistischen Daten vor Beginn der Untersuchung nochmals von den einzelnen UB auf Richtigkeit (und Vollständigkeit) überprüft würden.

Literatur

Borchardt, P./Wimmer, U. (Hrsg.): Performance measurement and quality management in public libraries, IFLA Satellite Meeting Berlin, 25-28 August, 1997 – Proceedings, Berlin: Deutsches Bibliotheksinstitut, 1998.

Ceynowa, K.: Bibliothekscontrolling mit der Balanced Scorecard, in: Zeitschrift für Bibliothekswesen und Bibliographie 1/2001, 3-13.

Crawford, J.: Evaluation of library and information services, London: Aslib, 1996.

Fischer, T./Becker, S./Gerke, S.: Benchmarking, in: Die Betriebswirtschaft 6/2003, 684-701.

Haiss, W.: Kann die Evaluierung von Bibliotheken ihren Erosionsprozeß verlangsamen?, in: medizin – bibliothek – information 2/2003, 13-14.

King Research Ltd. (Hrsg.): Keys to success: performance indicators for public libraries, London: HMSO, 1990.

Leonhardt, H.: BIX-WB – quo vadis? – Eine kritische Bestandsaufnahme, in: Bibliotheksdienst 8-9/2005, 1055-1060.

Müller-Böling, D.: TÜV für die Universität – Ranking, Evaluation, Benchmarking – was bedeuten diese Begriffe, die das deutsche Hochschulsystem schon heute grundlegend verändern?, in: Die Zeit 36/2003 (28.8.2003).

Mundt, S./Guschker, S.: Benchmarking als Ansatz für kundenorientierte Verbesserungsprozesse, in: B.I.T. online 1/2003, 37-42.

Olausson, C.: Evaluation in University-Libraries: A Tool for Development, in: Libri 1/1992, 63-74.

Pröhl, M./Windau, B. (Hrsg.): Betriebsvergleich an Öffentlichen Bibliotheken – Band 1: Empfehlungen und Arbeitsmaterialien für ein output-orientiertes Berichtswesen, Gütersloh: Verlag Bertelsmann Stiftung, 1997.

Reichmann, G.: Universitätsbibliotheken im Vergleich – Eine internationale Querschnittsuntersuchung, Diss., Wiesbaden: DUV, 2001.

³⁵ Dies wurde bei der UB Rice beobachtet. Als Konsequenz wurde der Wert für das Jahr 2000 für die Berechnungen nicht berücksichtigt, sondern als fehlend betrachtet.

Reichmann, G.: Fachhochschulbibliotheken im Vergleich, in: Zeitschrift für Bibliothekswesen und Bibliographie 3/2003, 141-155.

Reinitzer, S.(Hrsg.): Bibliotheken bauen und führen, München et al.: Saur, 1983.

Van House, N./Weil, B./McClure, C.: Measuring academic library performance – A practical approach, Chicago/London: American Library Association, 1990.

Ward, S. et al.: Library performance indicators and library management tools, Brussels/Luxembourg: European Commission, 1995.