

# Kann die Evaluierung von Bibliotheken ihren Erosionsprozeß verlangsamen?

Wolfgang Haiss, Wien

Die **Gefährdungspotentiale** für die nachhaltige Existenz unserer Bibliotheken sind den Akteuren bekannt, es sind dies das mittlerweile ubiquitäre Internet, Budgetrestriktionen, kontinuierliche Ausgabensteigerungen bei Mitarbeitern und Zeitschriften / Büchern / elektronische Versionen. Auch eine eigene, selbständige Rechtsfähigkeit kann diesen Zyklus nicht wirklich durchbrechen, sind doch die möglichen Einnahmesteigerungen nur in einem begrenzten Rahmen sinnvoll durchsetzbar.

## Ziele?

Die in einem rechtlichen Rahmen dargelegte Zielsetzung des Eigentümers / Betreibers muß mit aktuellen und aktualisierbaren Inhalten gefüllt werden. Neben visionären und qualitativen Zielen müssen insbesondere auch quantitative Ziele jährlich neu akkordiert werden. Um die Kontinuität im laufenden Betrieb zu gewährleisten und um keine Brüche in der zukünftigen Entwicklung zuzulassen sollte die jährlichen Planung auf Basis der IST-Werte folgende Detaillierung beinhalten:

1. einfach und sicher ermittelbare, realistische, bibliothekarische Leistungskennziffern mit einer SOLL-Bandbreite
  2. Investitionsbudget
  3. Ausgabenbudget mit dargestellten Kostensenkungspotentialen
  4. Einnahmenbudget mit dargestellten zusätzlichen Potentialen
  5. Qualitative Ziele mit
    - 5.1 personelle Aus- und Weiterbildung,
    - 5.2 Befragung der Benützer (vor allem online)
  6. Prozeßverbesserungen mit
    - 6.1 Maßnahmen und dargestellte Projekte im Bereich IKT / Information Telekommunikation Technologie
    - 6.2 bei internen Abläufen und Serviceleistungen
  7. Marktkommunikation mit Rahmenplänen
- Die Erstellung sollte durch die Bibliotheksleitung mit der formalen Abnahme durch den Eigentümer erfolgen.

## Primäre Nutzergruppen

Hier soll die Konzentration auf die unverwechselbaren Kernkompetenzen besonders ausgeprägt sein und wirklich greifen.

Durch die Fokussierung auf unterschiedliche Nutzergruppen soll für diese ein spezielles Serviceangebot ausgearbeitet und erkennbar sein. Zur Verdeutlichung und Konkretisierung seien doch einige der klar unterscheidbaren Gruppen genannt:

- A Studierende – insbesondere Prüfungs Vorbereitung für aktuelle Curricula
- B Turnusärzte
- C Diplomanden
- D Habilitierende
- E Absolventen der medizinischen Fakultäten
- F Wissenschaftlich arbeitende Kliniker
- G Spitäler
- H Interdisziplinär arbeitende Fakultäten wie Pharmazie, Veterinärbereich, Hochschule für Bodenkultur, Technische Universität, Universität Wien, Akademie der Wissenschaften
- I Pharmahersteller und -vertrieb.

Das in einer Matrix relativ gut strukturierbare Serviceangebot kann z.B. enthalten:

- \* Archivierung und Bearbeitbarkeit wertvoller Bestände und Unikate
- \* Unterstützung und Hilfe für Bibliotheksbenutzer bei ihrer Arbeit hinsichtlich Information & Schulung, Recherchen, wissenschaftlicher Methodik
- \* Interdisziplinarität
- \* Alert-Service über Neuaufnahmen via e-Mail (2-4 x p.a.) und monatliches, physisches Display
- \* Kopierdienst mit Scannen und Versand von Kopien via e-Mail
- \* Innovative Mehrwerte bei der Nutzung der Kataloginhalte
- \* Ermittlung der Impactfaktoren
- \* Geeignete Informationen über die 46 medizinischen Fakultäten im deutschsprachigen Raum und Bibliotheksverbände
- \* Standortbezogene Aspekte wie die Wiener Medizinische Schule, Gesellschaft der Ärzte
- \* Internationale Patentrecherche
- \* Mitarbeit bei der Errichtung und Nutzung einer Forschungsdatenbank
- \* Dokumentation über Wunsch des individuellen Benützers zu seiner Historie hinsichtlich Recherche und konkreten Anforderungen (SDI)
- \* Medizingeschichte

## Sekundäre Nutzergruppen

Hier können medizinisch-wissenschaftlich interessierten Gruppen und Bürgern / Pati-

enten aufbereitete Bereiche mit z.B. Literaturzusammenstellungen von ca. 20 Basiswerken leicht zugänglich gemacht werden. Die (Rand)Bereiche könnten z.B. umfassen: Pflegedienst, Berufskarriere (in der Wiener medizinischen AKH-Bibliothek „Lebensecke“ genannt), Populärmedizin (Stichworte „Der informierte Patient“, Gesundheit, Ernährung, Wellness, Anti-Aging), Telemedicine, eLearning, Internet, aktuelle Fragen (SARS)

## Positionierung und Marketing

Durch das den Nutzergruppen dargestellte und aufbereitete Serviceangebot kann die spezifische Position der Bibliothek dargestellt werden. Durch dieses „Micro-Marketing“ wird die Erkennbarkeit, Akzeptanz und Nutzung erhöht. Darüberhinaus sind weniger Streuverluste in der Kommunikation mit den einzelnen Nutzergruppen vorhanden, die Effizienz ist in dieser „One-to-one“ – Ansprache deutlich höher. Mittels interaktiv zugänglicher Homepage und Mailing-Listen sind kostengünstige Medien zum Transport spezifischer Inhalte für unterschiedliche Nutzergruppen möglich.

Durch ein aktives Marketing, das die geeignete „Kundennähe“ mit Informationen, Events mit sicher stellt, sollen Bekanntheit, Imageorientierung, Neuheit transportiert werden.

External Relations soll die Verzahnung und Einbettung in unserer modernen Informationsgesellschaft absichern.

## Drehscheibenfunktion für Information und Kommunikation

Um eine möglichst einzigartige Positionierung zu erreichen soll die „Drehscheibenfunktion“ genutzt werden. Sie kann die folgenden Bereiche umfassen:

- \* Medizinisch-wissenschaftler Dialog zwischen allen Beteiligten
- \* Forschung mit Anregungen, Vorschau, Foresight – auch wenn dies aus anderen Quellen stammt
- \* Beiträge zur methodisch- didaktischen Mediziner-Ausbildung, z.B. Anregung für multimedial aufbereitete Lehrmittel bei Lehrbuchverlagen und Autoren
- \* Innovative Anregungen auf den Ebenen institutsspezifisch, regional, national, EU-weit

## Evaluierung

\* Im Dialog – und vielleicht auch im Katalog – können lokale wissenschaftliche Leistungen einem größeren Publikum bekannt gemacht werden.

\* neue Medien wie digitales Audio, Video, Animation können medizinische Inhalte anschaulich hör- und sehbar machen

### Leistungskriterien

Insbesondere mögliche Daten für die „digitale Bibliothek“, die quasi als Abfallprodukte aus der Abwicklung gewonnen werden können, sollten forciert werden. Daraus können dann Leistungskriterien ermittelt werden, die auch im Benchmarking mit anderen Bibliotheken wertvolle Indikatoren darstellen. Die maßgebliche Mitarbeit in der ARGE Leistungsmeßdaten ist hier besonders zu erwähnen. Für die unterschiedlichen Nutzergruppen sollten dabei – auch in Relation zu ihrer bekannten Gruppengröße – differenzierte Nutzungskennndaten ermittelt werden.

Auf dem Sektor der IKT sollten die Erreichung von innovativen und ertragsverbessernden Lösungen besonders dargestellt werden, auch Maßnahmen bei der Ver-

besserung der Benutzerfreundlichkeit bzw. Funktionalität des Kataloges sind hier von entscheidender Bedeutung.

### Evaluierung

Sie sollte abgeleitet sein aus Zielsetzung, jährlicher Planung und aus den konkreten Leistungsdaten. Die Leistungsdaten sollten möglichst international vergleichbar sein für Benchmarking und als langjährige Zahlenreihen einen Informationsgehalt per se beinhalten.

Die Evaluierung an sich ist nur der ex post einsetzbare Maßstab, um den erreichten Leistungsmix hinsichtlich Serviceangebot für die Nutzergruppen, Monitoring neuer Technologien, Beobachtung der alten und neuen Mitbewerber am Dienstleistungsmarkt der Bibliotheken zu dokumentieren. Die Festlegung, Erreichung, Absicherung dieses vom Benutzer wahrgenommen Leistungsmixes aber wird die Zukunft der Bibliotheken ermöglichen. Auch neue strategische Partnerschaften (Sponsoring) und innovative Inhalte mit bestehenden Kooperationspartner sind hier von besonderer Bedeutung.

Methoden wie KPV/ Kontinuierliche Prozessverbesserung, KAIZEN können die kontinuierliche Beschäftigung mit innovatorischen Fragen mit Sicherheit erfolgreich machen. Ad multos annos!

Dkfm. Wolfgang Haiss  
ahpCONSULT  
Unternehmensberatung  
Innovation - Telematik  
Wiesener Straße 32  
A-2003 Leitzersdorf  
Tel.: +43 (0) 2266 / 653 35  
Fax: +43 (0) 2266 / 653 354  
E-Mail: ahpconsult@plus.at

### Über den Autor :

*Dkfm. Wolfgang Haiss, Jahrgang 1943  
Absolvent der Hochschule für Welthandel / Wien, seit  
1992 als zertifizierter Unternehmensberater selbständig  
Im Kernbereich in Strategie, Innovation, Marketing,  
Controlling und IKT tätig, Mitglied der gewerberech-  
tlichen Prüfungskommission für Unternehmensberater  
der WIKA NÖ, Autor des von TU Rektor Skalitzky  
vorgestellte Grünbuches für die NÖ Forschungsförderung,  
Auditor und Evaluator für das 4. und 5. Rahmenprogramm  
der EU (ACTS; ESPRIT; GROWTH), akkreditierter  
BASEL II Berater.*