

Leistungsmessung und Monitoring



BBS-Kurs

12.06.2003



TRIALOG



Zwei Grundfragen

Tun wir die richtigen Dinge?

Tun wir die Dinge richtig?



Zielsetzungen Kurs

- Charakteristika und Aufbau von Leistungsindikatoren
- Erfassung von qualitativen Faktoren
- Erhebungsmethoden
- Anwendung von LI (Monitoring, Berichtswesen, Benutzerinformation, Dienstleistungsverträge)



Praktische Zielsetzungen

- Zeigen, dass Leistungsmessung ein wichtiges Managementinstrument ist.
- Helfen, mit geringem Aufwand gute Resultate zu erzielen.
- Werkzeuge zeigen, die bei der Arbeit helfen.



Ziele der Leistungsmessung

Inwieweit werden die erhaltenen Ressourcen ...

- ... für den richtigen Zweck eingesetzt?
- ... in der bestmöglichen Art genutzt?
- Wie hoch ist die Qualität der Dienstleistungen?



Wozu?

- Eigene Leistung kennen, überprüfen und verbessern
- externe Kommunikation (Berichterstattung, Lobbying)
- Bedarf nach Leistungsmessung (NPM, Leistungsaufträge)



Wozu nicht?

- Messung verbessert nicht das Gemessene!
- Nicht MitarbeiterInnen kontrollieren.
- Nicht Rechtfertigung des Bestehenden.



Grundbegriffe

- **Leistung (Performance)**
Der Grad der Zielerreichung (hier z.B. in bezug auf die Benutzerbedürfnisse)
- **Messgrösse**
Eine quantitative Aussage über einen Sachverhalt (z.B. Anzahl BesucherInnen)
- **Leistungsindikator**
Eine quantifizierte Aussage, die Leistung einer Bibliothek hinsichtlich des Erreichens ihrer Ziele zu bewerten und zu vergleichen.



Grundbegriffe (2)

Qualität

- „Eignung für den Zweck“
- Summe der Funktionen und Eigenschaften
- ISO 8402



Was messen?

Ausrichtung:

- Äussere oder innere Aspekte?

Ebene:

- **Effektivität** (= Zweckmässigkeit und Nützlichkeit bezogen auf Zielsetzung)
- **Effizienz** (= Kosten-Effektivität; Leistung bezogen auf eingesetzte Ressourcen)
- **Impact** (= Gesamtheit der (un)beabsichtigten Wirkungen)
- **Qualität** (= „Zweckeignung“)



Effizienz ↔ Effektivität

Effizienz		Effektivität
Wieviel? Wie viele?	Input	Zielorientiert? In welcher Art?
Ökonomisch? Gut organisiert?	Output	Angepasst? Wichtig? Richtig?
Wie schnell? Wie viel? Wie billig?	Prozesse	Wie gut? Wie angepasst? Wie zufriedenstellend?



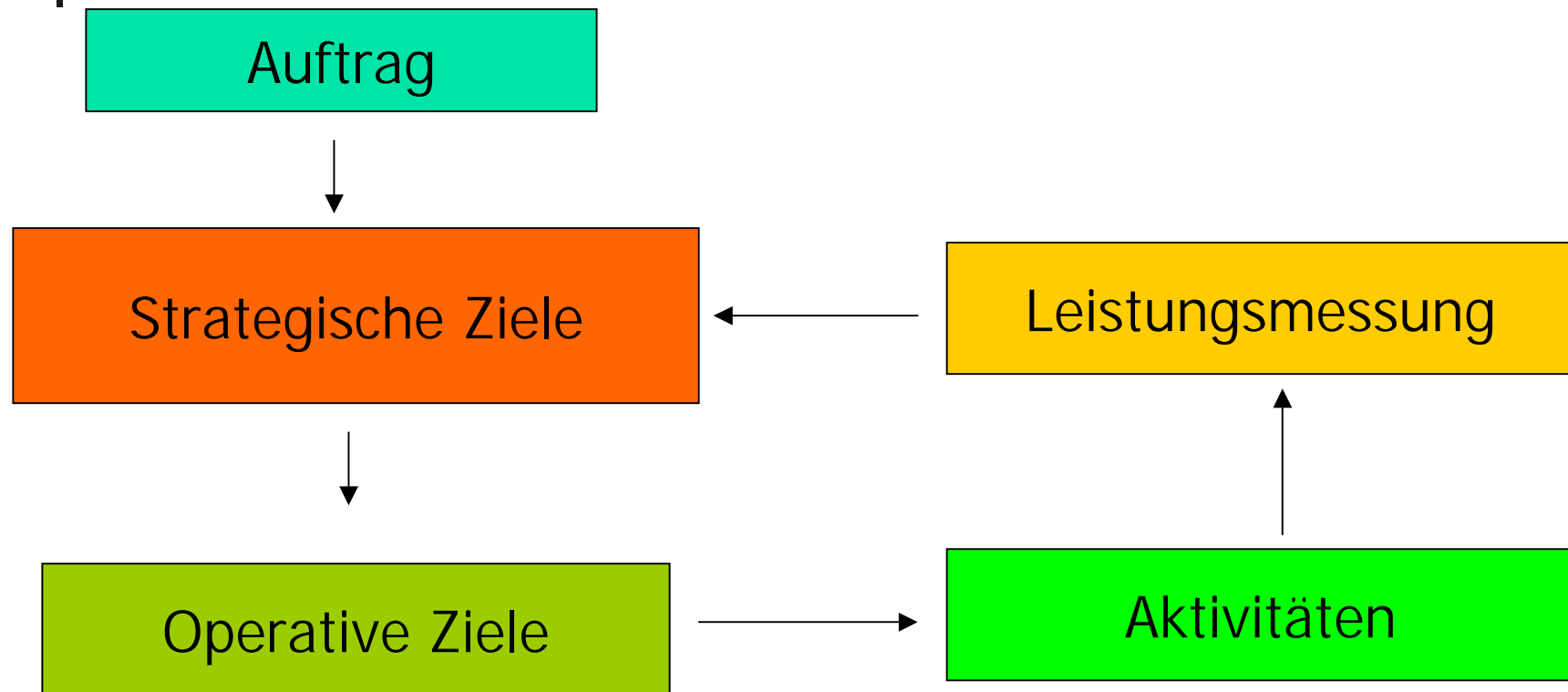
Was sind die Messziele?

- Ausgehen vom eigenen Auftrag

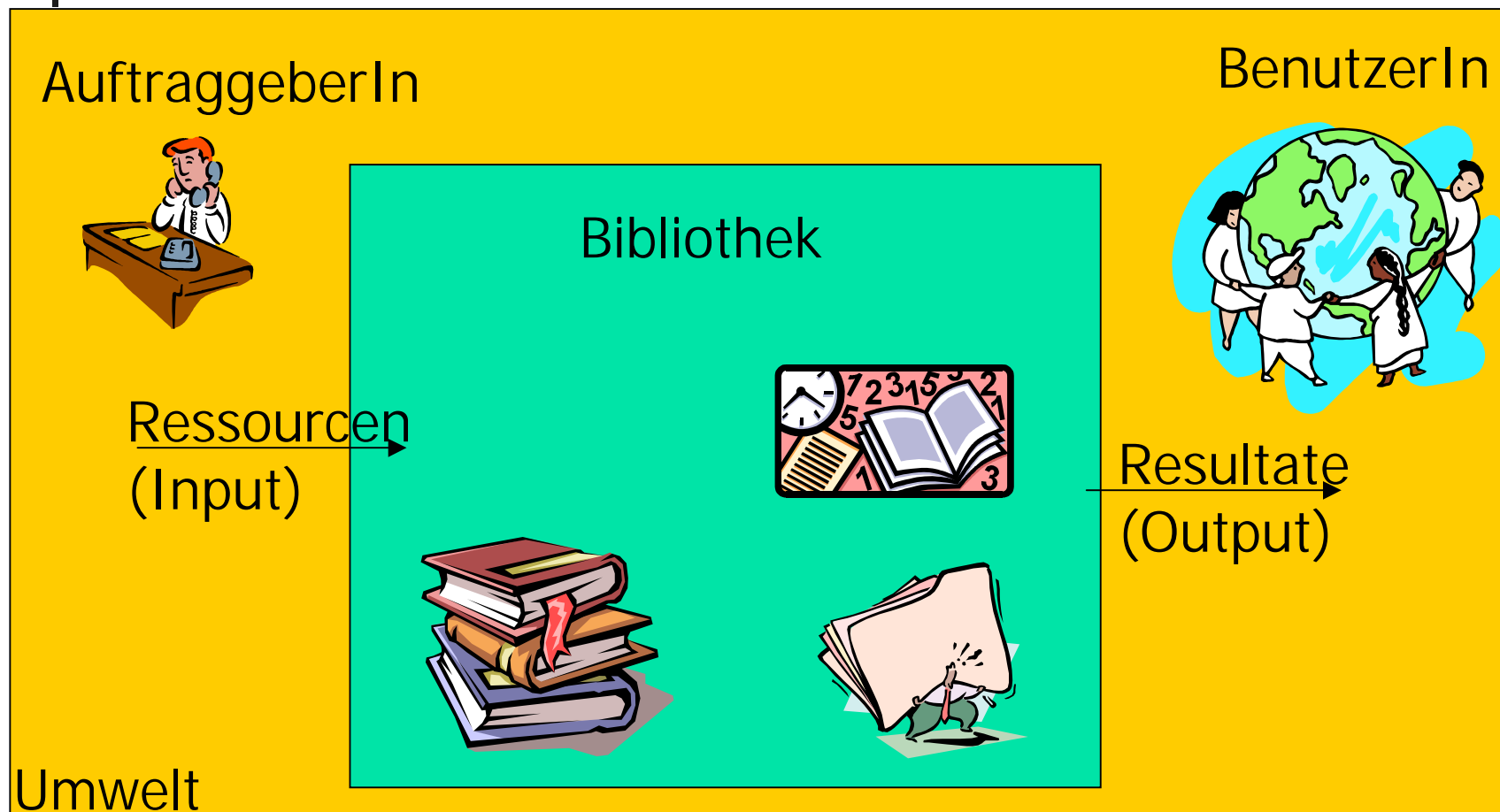
Beispiel:

- Auswählen, Sammeln, Organisieren und Zugang zu Informationen
- Spezifisches Publikum mit Medien und Informationen versorgen

Umsetzung des Auftrags



Betriebsmodell (vereinfacht)





Leistungsspezifikation (1)

- **Produkt:** Buch- und Medienangebot
- **Übergeordnetes Ziel:** Förderung der allgemeinen Bildung, der Lesekultur und des Kulturbewusstseins sowie der schulischen und beruflichen Aus- und Weiterbildung
- **Leistungen**
 - Ausleihe von Sachbüchern, Nachschlagewerken und Zeitschriften aus allen Fachgebieten sowie von literarischen Werken verschiedener Sprachen und Epochen
 - Ausleihe von elektronischen Medien zu allen Fachgebieten und Kunstgattungen



Leistungsspezifikation (2)

- **Leistungen (Forts.)**

- Sicherstellung des Zugangs zu externen Datenbanken und Bibliothekskatalogen
- Interbibliothekarischer Ausleihdienst für die nicht vorhandenen Werke
- Bereitstellung der notwendigen Infrastruktur für die wissenschaftliche Arbeit in der Bibliothek



Bibliotheksvergleiche

- DBI Indikatorenraster
- Bibliotheksindex BIX (Bertelsmann Stiftung)
- Hennen's Public Library Rating Index



Beobachtungsmethoden (1)

- Interesse haben ... zuschauen ...
wahrnehmen ... Muster erkennen
- Für:
 - nur bzw. leicht Beobachtbares
 - schwer quantifizierbare Phänomene



Beobachtungsmethoden (2)

- Beispiele:
- Raumnutzung (Durchgang, Platzbedarf, Platznutzung)
 - „Hat es genug Leseplätze?“
- Aufmerksamkeitsrichtung (Informationsnutzung, Benutzerdesk, Promotion, BenutzerInnen-Leitsysteme)
 - „Warum die BenutzerInnen nicht informiert?“



Beobachtungsmethoden (3)

- Beobachtung auf Distanz
- Teilnehmende Beobachtung
- „Gefriermethode“
- Mittel:
 - Notation auf Papier
 - Fotografieren
 - Video



Stückkostenrechnung

- Prinzip: Zuordnen der Ressourcen zu den Produkten
- Vorgehen:
 - Produkte definieren
 - Dazu notwendige Arbeitsgänge festhalten
 - Verwendete Ressourcen zuordnen (Kosten pro Kostenart)



Monitoring: worum es geht

- *Leistungsmessung* ist eine Momentaufnahme
- *Monitoring* ist **permanente Beobachtung** mit der Frage:
 - Wo stehen wir?
 - Wohin bewegen wir uns?
 - Welche Kurskorrekturen sind nötig?
- Voraussetzung: Ziele müssen klar sein
- Monitoring hilft, geplante Veränderungen zu erreichen



Monitoring: Fragen zur Anwendung

- Was wollen wir wissen?
- Wozu brauchen wir die Zahlen?
- Wie genau und für welchen Zeitraum?
- Woher kommen die Zahlen?
 - Aus dem Bibliothekssystem (Statistik-Modul)
 - Aus manueller Statistik (z.B. Strichlisten)
 - Aus Befragungen.
 - Wer macht es?
- Wie zuverlässig sind die Zahlen?
- Sagen sie wirklich das aus, was wir wissen wollen?
Wieviel Interpretation ist nötig?
- *Wieviel Aufwand können wir treiben?*