



World Library and Information Congress: 69th IFLA General Conference and Council

1-9 August 2003, Berlin

Code Number: 024-G
Meeting: 127. National Libraries & Statistics and Evaluation
Simultaneous Interpretation: -

Leistungsevaluierung in europäischen Nationalbibliotheken: „State-of-the-art“

Melita Ambrožič

Vilenka Jakac-Bizjak

Helena Pečko Mlekuš

National and University Library,
Ljubljana, Slovenia.

Emails: melita.ambrozic@nuk.uni-lj.si, vilenka.jakac-bizjak@nuk.uni-lj.si, helena.pecko-mlekus@nuk.uni-lj.si

Zusammenfassung

Während des letzten Jahrzehnts wurde die Notwendigkeit der Evaluierung und Messung von Dienstleistungen sowohl im öffentlichen wie im kommerziellen Bereich immer akuter. Auf dem Gebiet des Bibliotheks- und Informationswesens sind bestimmte Methoden zur Messung von Effizienz, Effektivität und Qualität von Dienstleistungen entwickelt worden (insbesondere solche, die die Zufriedenheit der Nutzer mit den Bibliotheksdienstleistungen als Gesamtheit messen). Unter den ersten, die mit der Messung und Evaluierung ihrer Dienste begannen, waren öffentliche Bibliotheken, gefolgt von dynamischen wissenschaftlichen und Universitätsbibliotheken. Gedrängt dazu wurden sie durch die Umstände und Bedingungen, durch Wettbewerb auf staatlicher wie örtlicher Ebene sowie durch Bitten ihrer Mittelgeber, denen gegenüber Bibliotheken ständig beweisen müssen, daß sie effizient sind, sie die investierten Mittel bestmöglich genutzt haben und ihrer Nutzerschaft Dienstleistungen von hoher Qualität anbieten. Es ist daher nicht ungewöhnlich, daß die Mehrzahl der Empfehlungen und Handbücher für die Leistungsmessung in Bibliotheken von den oben erwähnten Bibliothekstypen kommen. Es scheint, daß Nationalbibliotheken in diesem Bereich zurückliegen, da sie die *privilegierteste* und in gewissem Sinne *unberührbarste* Stellung in ihren jeweiligen Ländern haben. Die Autorinnen dieses Beitrags stimmen mit dieser Ansicht nicht überein und betonen, daß National- wie auch andere Bibliotheken sich Änderungen in ihrem örtlichen und internationalen Umfeld schnell anpassen und viele von ihnen ihre strategischen Ziele und die zu deren Erreichen notwendigen Strategien klar definiert haben, während ihre Organisation und Arbeitsweise den Prinzipien des modernen Managements folgen.

Die europäischen Nationalbibliotheken, die ihre Aktivitäten im Rahmen der CENL (Konferenz der Europäischen Nationalbibliotheken) koordinieren, leiten viele gemeinsame Projekte in die Wege, deren Ziel es vor allem ist, eine gewisse Einheitlichkeit in den Ausgangspositionen und Grundlagen für die Arbeitsweise der Nationalbibliotheken zu erreichen. Darunter ist auch

die Notwendigkeit der Messung und Evaluierung ihrer Aktivitäten und Dienstleistungen sowie des "Benchmarking". Im genannten Rahmen wurde eine Initiative ins Leben gerufen, um seitens der Nationalbibliotheken eine Liste von geeigneten Leistungsindikatoren aufzustellen und gemeinsame Empfehlungen für die Leistungsmessung vorzubereiten. Die 2001 eingerichtete Arbeitsgruppe entwickelte einen Fragebogen, dessen Ziel es war, die gegenwärtige Praxis der Leistungsmessung in Nationalbibliotheken zu ermitteln und nach Vorschlägen und Präferenzen zu fragen. Die Autorinnen dieses Beitrags analysieren die Ergebnisse des Fragebogens, die sich als nützlich für die weitere Arbeit am Projekt der Identifizierung von für die europäischen Nationalbibliotheken geeigneten Leistungsindikatoren erweisen könnten.

Schlagwörter: *Nationalbibliotheken, CENL, Leistungsindikatoren, Leistungsmessung und Fragebogen zur gegenwärtigen Praxis.*

1. Einleitung

Insbesondere im letzten Jahrzehnt haben viele Manager, speziell aus dem Bereich der Wirtschaft, begonnen, der Theorie und Praxis der Evaluierung von geleisteter Arbeit oder angebotenen Dienstleistungen besondere Aufmerksamkeit zu widmen. Die Entscheidung, Arbeit zu evaluieren und die Effektivität und Effizienz von Dienstleistungen unter Beweis zu stellen, wird aus mehreren Gründen getroffen, vor allem, um die Kosten zu ermitteln und um das Verhältnis von Kosten und Nutzen bei Dienstleistungen und Produkten in ein Gleichgewicht zu bringen. Zum zweiten können die Erwartungen und Bedürfnisse der Nutzer von Dienstleistungen oder der Käufer von Produkten ermittelt werden. Positive Ergebnisse bei der Evaluierung von Arbeitsprozessen und Produkten sind auch eine Garantie bezüglich der Erwartung des Kunden an die Qualität der Dienstleistungen und Produkte. Die Einführung des „Total Quality Management“ (TQM) ist für viele profitorientierte Unternehmen eine Notwendigkeit geworden, wenn sie wettbewerbsfähig sein wollen.

Die Notwendigkeit von und der Wunsch nach Messung und Evaluierung von Dienstleistungen hat sich über den kommerziellen Bereich hinaus auch in den öffentlichen Sektor verlagert. Mehrere Methoden zur Leistungsmessung und qualitativen Bewertung von spezifischen Aufgaben und Dienstleistungen sowie für die Messung der Nutzerzufriedenheit mit unterschiedlichen Dienstleistungen sind entwickelt worden. In jüngster Zeit hat sich ein Interesse an der Messung von Informationsdiensten und anderen Aufgaben im Bibliotheks- und Informationsbereich sowie von Nutzerzufriedenheit im Bereich von Bibliotheks- und anderen Informationsdienstleistungen entwickelt. Diese Veränderung wurde, wie auch im kommerziellen Bereich, durch die Globalisierung der Märkte beeinflusst. Eine weltweite Nachfrage, ein weltweites Angebot und uneingeschränkter Wettbewerb sind abhängig von verlässlicher und schnell zugänglicher Information. Die Nachfrage nach solcher Art von Information hat den Zuwachs von unterschiedlichen Anbietern von Informationsdienstleistungen beeinflusst, unter denen auch Bibliotheken ihre Nische finden mußten. Es ist verständlich, daß Bibliotheken begonnen haben, sich wie ein Marktteilnehmer zu verhalten. Sie mußten ihre Potentiale und Defizite, ihre Stärken und Schwächen ermitteln und vor allem ihre Ausgaben und Kosten messen.

Unter den ersten, die ihre Dienstleistungen gemessen und evaluiert haben, waren die dynamischen Universitätsbibliotheken. Sie wurden dazu vor allem durch die Umstände und Bedingungen sowie durch Wettbewerb auf staatlicher Ebene gezwungen. Universitätsbibliotheken haben zum einen sehr anspruchsvolle Nutzer (d.h. Universitätsprofessoren, Forscher und Studenten), während sie zum anderen immer teurere Informationsquellen anbieten und die Nutzung von immer besser werdender Informationstechnologie gewährleisten müssen. Deshalb müssen sie ihren Mittelgebern

wieder und wieder beweisen, daß sie die investierten Mittel effizient genutzt haben und welches die Vorteile ihrer Tätigkeit für die Gemeinschaft sind.

Bei Nationalbibliotheken wird hingegen angenommen, daß sie in ihren jeweiligen Ländern eine privilegierte Position haben. Nur sie können auf der Grundlage des Pflichtexemplarrechts eine vollständige nationale Sammlung von publizierten Materialien erreichen und sie tragen auf der gleichen Grundlage Sorge für das nationale Erbe. Dies versieht sie in gewissem Sinne mit dem Status eines Unberührbaren, während sie zugleich innerhalb ihrer jeweiligen Staatsgrenzen keine Konkurrenz haben, da es in jedem Land nur eine Nationalbibliothek gibt. Solch ein Schwarz-Weiß-Bild ist nicht angemessen und sicherlich gibt es unter den Nationalbibliotheken viele Ausnahmen. Man könnte sagen, daß es gerade auf dem Feld der Nationalbibliotheken genau so viele Ausnahmen wie Nationalbibliotheken gibt. Maurice Line kommentierte vor einigen Jahren in *Alexandria* mit großem Witz: „Nationalbibliotheken sind in der Tat etwas wie Hunde: Hunde legen ebenfalls ein hohes Maß an Vielfalt an den Tag, aber irgendwie erkennen wir sie doch alle als Hunde. Wenn Sie die Analogie noch weiterführen wollen, dann reichen Nationalbibliotheken von Mastiffs bis zu Chihuahuas, von gepflegten Rassehunden bis zu hungernden Mischlingen – man kann allerdings mit Sicherheit sagen, daß keine Greyhounds oder Pitbulls unter ihnen sind. Einige sind sehr alte Hunde, andere reine Welpen. Einige sind gemäßigt freundlich; anderen muß man sich mit Vorsicht nähern. Die meisten mögen keine Kinder“ (Line 2001, S. 44). Nationalbibliotheken unterscheiden sich untereinander mehr als alle anderen Bibliotheken, sie sind, mit anderen Worten, zum größten Teil nicht vergleichbar. Sie unterscheiden sich hinsichtlich ihres Gründungsdatums und ihrer Größe, hinsichtlich der Kriterien für die Auswahl unterschiedlicher Arten von Bibliotheksmaterialien, hinsichtlich der Zahl und des Inhalts der Dienstleistungen, die sie anbieten, hinsichtlich der Funktionen, die sie wahrnehmen usw. Auch können wir die Tatsache nicht übersehen, daß einige Nationalbibliotheken gleichzeitig die Rolle von Universitäts- oder Parlamentsbibliotheken erfüllen, einige haben eine führende Rolle im Bibliothekssystem des gesamten Landes und andere sind eng mit dem Unterhalt öffentlicher Bibliotheken verbunden.

Über eine lange Zeit war unter Nutzern die Meinung vorherrschend, daß Nationalbibliotheken *Mammuts* sind, denen man am besten aus dem Weg geht. Die obengenannten Veränderungen im kommerziellen Feld haben diese *Festungen* jedoch erschüttert. Erste Bewegungen im Bereich der Nationalbibliotheken hätten vor etwa zwanzig Jahren beobachtet werden können. Bibliotheken mußten über die zu ihrem Unterhalt notwendigen enormen Mittel Rechenschaft ablegen und begannen damit, sich für Nutzer zu öffnen. Die Nutzung von Informations- und Kommunikationstechnologie hat ihre Aktivitäten vollkommen erschüttert, sowohl im Bereich der Bearbeitung von Bibliotheksmaterialien wie auf dem Feld des Angebots von Dienstleistungen und der permanenten Erhaltung des nationalen Kulturerbes. Darüber hinaus hat sich auch die Organisation der Arbeit verändert, und die Notwendigkeit eines anderen Bibliotheksraums basierend auf einem unterschiedlichen Konzept hat sich herausgestellt, wie auch die Notwendigkeit eines neuen beruflichen Profils für die Bibliotheksmitarbeiter. Die neuen Medien hatten einen tiefen Einfluß auf den Zugang zum kulturellen Erbe, zu dem noch vor kurzer Zeit nur einige wenige Privilegierte Zugang hatten und zwar in seiner originären Form.

Informations- und Kommunikationstechnologie hat nicht nur revolutionäre Auswirkungen auf das Leben der Bibliotheken sie hat auch eine wichtige Rolle bei Vernetzungsprozessen gespielt. Vernetzung und Kooperation auf internationaler Ebene sind zu einem *modus vivendi* für Nationalbibliotheken geworden, ohne die sie den Entwicklungstrends kaum hätten folgen können. Die Anforderungen der Europäischen Union als eines wichtigen Mittelgebers für die Entwicklung der Nationalbibliotheken, die professionellen Bedürfnisse der Bibliotheken selbst, Kooperationsprojekte, wie sie mehr

und mehr von Nationalbibliotheken ausgeführt werden, wie auch die Entstehung der europäischen digitalen Bibliotheken sind solche Prozesse und Ereignisse, die Einheitlichkeit in den Ausgangspositionen und Grundlagen für die Arbeitsweise der Nationalbibliotheken erfordern.

Dieser Weg zur Vereinheitlichung führt auch zur Messung und Evaluierung der gegenwärtigen Formen der Funktionsweise und Dienste der Nationalbibliotheken. Aus diesem Grunde beschlossen Nationalbibliotheken innerhalb der CENL (Conference of European National Librarians)¹, mit der schwierigen Aufgabe der Evaluierung der Arbeitsweise und Dienste der europäischen Nationalbibliotheken zu beginnen. Zu diesem Zweck wurde im Jahre 2001 eine Arbeitsgruppe mit Mitgliedern aus sechs europäischen Nationalbibliotheken (Estland, Italien, Belgien, Slowenien, Portugal, Kroatien) gegründet, denen sich später ein Bibliothekar aus der Schwedischen Nationalbibliothek anschloss. Die Arbeitsgruppe beschloß, den „state-of-the-art“ der Leistungsmessung in europäischen Bibliotheken zu bestimmen und eine Bibliographie einschlägiger Quellen aus diesem Gebiet zu erstellen. Die Situationsanalyse sollte als Grundlage für die Vorbereitung gemeinsamer Empfehlungen für die Nutzung von für Nationalbibliotheken relevanten Leistungsindikatoren und die Möglichkeit ihres „Benchmarking“ dienen.

2. Methoden

Zur Situationsanalyse wurde ein schriftlicher Fragebogen benutzt. Am Anfang hatte der Fragebogen 26 Multiple-Choice, geschlossene und offene Fragen. Die erste Version des „State-of-the-art“-Fragebogens, die von der Arbeitsgruppe zusammengestellt worden war, wurde im November 2001 an 41 europäische Nationalbibliotheken, die Mitglieder der CENL sind, versandt. Die Bibliotheken wurden gebeten, den Fragebogen zu kommentieren und Vorschläge sowie Literaturnachweise von Quellen zur Frage der Leistungsmessung in Nationalbibliotheken, die in den einzelnen Ländern veröffentlicht wurden oder die, ihrer Meinung nach, für Nationalbibliotheken von Belang sein könnten, einzusenden. Einige Bibliotheken übersandten Vorschläge für Änderungen des Fragebogens, andere reichten bereits ausgefüllte Fragebögen ein und einige beantworteten die Einladung zur Teilnahme nicht.

Auf der Grundlage der Kommentare zum Fragebogen (von denen einige nicht berücksichtigt werden konnten, da sie in völligem Gegensatz zu den Kommentaren anderer Nationalbibliotheken waren) wurde im August 2002 die endgültige Version des Fragebogens mit 29 Fragen² erneut an alle europäischen Nationalbibliotheken versandt. Diejenigen Bibliotheken, die bereits die Testversion des Fragebogens ausgefüllt hatten, wurden gebeten, der Arbeitsgruppe bis Ende 2002 Antworten zu zusätzlichen oder veränderten Fragen zu senden oder erneut vollständig ausgefüllte Fragebögen einzusenden. Von den 41 Nationalbibliotheken, die in die Untersuchung einbezogen worden waren, sandten 21 (51 %)³ ausgefüllte Fragebögen zurück. Im Falle der Nationalbibliotheken Rußlands, Spaniens und Österreich mussten die Antworten auf die

¹ Die Konferenz der Nationalbibliothekare ist eine Stiftung unter niederländischem Recht mit dem Ziel, die Rolle der Nationalbibliotheken in Europa zu vergrößern und zu verstärken. Mitglieder sind die Direktoren der Nationalbibliotheken in allen Mitgliedsstaaten des Europarats. Die Konferenz bestand am Ende des Jahres 2002 aus 41 Mitgliedern aus 39 europäischen Ländern.

² Eigentlich waren es nur 28 Fragen, aber die Zählung war falsch und die Nummer 14 war ausgelassen worden.

³ Die Slowakische Republik beantwortete unseren Brief, wurde aber nicht in die Untersuchung einbezogen, weil sie nicht den Fragebogen zurücksandte, sondern eine Liste mit Projekten und Publikationen zur Leistungsmessung in Bibliotheken. Die „Biblioteca Apostolica Vaticana“ antwortete, daß sie den Fragebogen nicht ausfüllen könne, da sie sich (noch) nicht mit solchen Probleme beschäftigt habe.

Testversion benutzt werden, da sie niemals die veränderte Version zurücksandten; in allen übrigen Fällen wurde die endgültige Version des Fragebogens analysiert. Dies ist der Grund, wieso im Fall der oben erwähnten drei Länder einige Antworten fehlen und diese dann somit in die Rubrik „Keine Antwort“ fallen.

Einige Bibliotheken sandten sorgfältigst ausgefüllte Fragebögen mit detaillierten zusätzlichen Erläuterungen zurück (z.B. die „British Library“, die Litauische Nationalbibliothek, „Die Deutsche Bibliothek“, die Estnische Nationalbibliothek usw.), während die Antworten von anderen unvollständig waren. Im zurückgesandten Fragebogen der Dänischen Nationalbibliothek fehlte eine Seite und somit auch die Antworten auf einige Fragen.⁴ Bei der Frage nach der Angemessenheit von Leistungsindikatoren gemäß des Standards ISO 11620 wurden Leistungsindikatoren mit der Wertung 4 berücksichtigt, da keine von ihnen mit der Wertung 5 versehen worden waren.

Bei den Fragen nach der Einstufung von Leistungsindikatoren folgten einige Bibliotheken der Anleitung und einige nicht. Die Resultate wurden in der folgenden Weise berücksichtigt: bei Fragen zu Leistungsindikatoren, die durch den ISO Standard empfohlen werden und über Leistungsmessung, die am typischsten für Nationalbibliotheken ist, wurden die als am wichtigsten (Wertung 5) bewerteten und die von den Bibliotheken selbst als die am wichtigsten aufgeführten berücksichtigt. Bei Fragen zu Kernaufgaben, die evaluiert werden sollten, wurden diejenigen mit der Bewertung 2 oder diejenigen, die von den Bibliotheken selbst als wichtig und als ständig zu evaluierend bezeichnet wurden, berücksichtigt.

Für den vorliegenden Beitrag war es nicht möglich, bei der Analyse aller Fragen in die Tiefe zu gehen, und insbesondere nicht alle zusammen mit den Fragebögen eingereichten Anlagen auszuwerten (z.B. Strategiepläne, „mission statements“, operative Pläne usw.). Das gesamte Material wird in jedoch in zukünftigen Untersuchungen dieses Problems genutzt werden.

3. Resultate

Zu allererst waren wir daran interessiert, ob Nationalbibliotheken Strategieplanungen durchführen und ob sie einen schriftlichen Strategieplan haben. Aus den Antworten wurde deutlich, daß sich Nationalbibliotheken der Wichtigkeit von Strategieplänen bewußt sind. Die Mehrzahl von ihnen (12 oder 57 %) haben einen Strategieplan, 8 Bibliotheken (38 %) haben keinen (Tabelle 1).

Tabelle 1: Haben die Nationalbibliotheken einen Strategieplan?

Strategieplan	Zahl der Bibliotheken	%
Nein	8	38
Ja	12	57
Keine Antwort	1	5
Insgesamt	21	100

Alle Bibliotheken beantworteten die Frage nach einem schriftlichen „mission statement“. Die Mehrzahl von ihnen (16 oder 67 %) haben ein schriftliches „mission statement“, während 5 oder 24 % keines haben (Tabelle 2). Es ist überraschend, daß die Zahl der

⁴ Dies wurde leider zu spät bemerkt, so daß die benötigten Informationen nicht mehr rechtzeitig beschafft werden konnten.

Bibliotheken, die ein „mission statement“ haben, höher ist als die der Bibliotheken, die einen Strategieplan haben, da ein „mission statement“ in der Regel von einem Strategieplan abgeleitet wird und nicht umgekehrt.

Tabelle 2: Haben die Nationalbibliotheken ein schriftliches „mission statement“?

„mission statement“	Zahl der Bibliotheken	%
Nein	5	24
Ja	16	76
Keine Antwort	0	0
Insgesamt	21	100

Tabelle 3: Entstanden die „mission statements“ auf der Grundlage einer Vision und von Werten?

Vision und Werte	Zahl der Bibliotheken	%
Nein	8	50
Ja	8	50
Insgesamt	16	100

16 der Bibliotheken, die ein „Mission statement“ haben, beantworteten diese Frage: die Hälfte von ihnen bejahend (Tabelle 3). Einige Bibliotheken sandten der Arbeitsgruppe ein Exemplar ihres „mission statements“. Eines der bemerkenswertesten und umfassendsten kam aus Estland. 14 Nationalbibliotheken (67 %) berichteten, daß sie Ziele und Zielvorstellungen entwickelt haben, 6 von ihnen (29 %) haben dies noch nicht getan.

Tabelle 4: Sind Ziele und Zielvorgaben entwickelt worden?

Entwickelte Ziele und Zielvorgaben	Zahl der Bibliotheken	%
Nein	6	29
Ja	14	67
Keine Antwort	1	5
Insgesamt	21	100

Die Nationalbibliotheken wurden außerdem gebeten, die wichtigsten (strategischen) Ziele ihrer Bibliothek zu beschreiben oder ein Dokument beizulegen, in dem diese enthalten sind.

Tabelle 5. Entwickeln die Nationalbibliotheken taktische (operative) Pläne (kurzfristige Planung)?

Operationspläne	Zahl der Bibliotheken	%
Nein	4	19
Ja	14	67
Keine Antwort	3	14
Insgesamt	21	100

Wie der Tabelle 5 zu entnehmen ist, haben 67 % der Nationalbibliotheken taktische (operative) Pläne, während 19 % solche nicht haben. Einige Bibliotheken legten auch ihre operativen Pläne dem Fragebogen bei. Hier können vielleicht die Planungsunterlagen der „British Library“ ein gutes Beispiel für diejenigen Bibliotheken sein, die bei der Entwicklung ihrer Planungsunterlagen Schwierigkeiten haben.

Tabelle 6. Wie werden Papiere wie „mission statements“, Visionen und Strategiepläne entwickelt?

Entwicklung von Planungspapieren	Zahl der Bibliotheken	%
Auf der Grundlage von Messungsergebnissen	5	24
Ad hoc	4	19
Beides	2	10
Auf andere Weise	5	24
Keine Antwort	5	24
Insgesamt	21	100

Die Antworten auf die Frage danach, wie Strategiepapiere entwickelt werden, sind so heterogen, daß sie anders nicht zusammengefasst werden können (Tabelle 6). Niemand scheint sich sehr für die Entwicklung einer Methodologie zur Erstellung dieser Planungspapiere zu interessieren. Nur ungefähr 25 % der Bibliotheken nutzen dazu objektive Daten. Unter die Antworten „Auf andere Weise“ wurde die Nationalbibliothek der Tschechischen Republik gezählt, die antwortete, daß sie immer die Realisierung der Ziele für das vergangene Jahr evaluiert.

Tabelle 7. Welche Einrichtung regte die Entwicklung des Strategieplans an?

Einrichtung, die zur Entwicklung des Strategieplans ermutigte	Zahl der Bibliotheken	%
Die Muttereinrichtung	3	14
Das zuständige Ministerium	5	24
Andere, wenn ja, welche?	5	24
Keine Antwort	8	38
Insgesamt	21	100

Viele Bibliotheken (38 %) beantworteten die Frage danach, welche Einrichtung sie zur Entwicklung eines Strategieplans angeregt habe, nicht (Tabelle 9); die Resultate zeigen, daß nur 5 (24 %) der Bibliotheken zur Entwicklung eines Strategieplans durch das zuständige Ministerium und 3 (14 %) durch die Muttereinrichtung angeregt wurden. Die Strategiepläne von 5 (24 %) Bibliotheken wurden durch sie selbst oder durch das Parlament (Antwort: andere) initiiert.

Tabelle 8. Für welche Aufgaben sind die Nationalbibliotheken zuständig?

Für welche Aufgaben sind die Nationalbibliotheken zuständig	Zahl der Bibliotheken	%
Funktion der Nationalbibliothek (nur)	8	38
Funktion als National- und Universitätsbibliothek	3	14
Funktion als National-, Universitäts- und sonstige Bibliothek	3	14
Funktion als National- und sonstige Bibliothek	6	29
Keine Antwort	1	5
Insgesamt	21	100

8 Bibliotheken (38 %) nehmen nur ihre nationale Funktion wahr, 3 Bibliotheken (14 %) fungieren als National- und Universitätsbibliothek und 6 Bibliotheken (29 %) nehmen Aufgaben als National- und sonstige Bibliothek wahr. Die Resultate zeigen, daß nur ein kleiner Teil der Bibliotheken ausschließlich die nationale Funktion wahrnimmt, während

die Mehrzahl von ihnen noch über weitere Funktionen verfügt (Tabelle 8). Die Nationalbibliotheken, die zusätzlich die Aufgaben von anderen Bibliothekstypen wahrnehmen, haben folgende Funktionen wahr:

- öffentliche wissenschaftliche Forschungsbibliothek
- öffentliche, Spezial- und Schulbibliothek
- Parlamentsbibliothek und Forschungsbibliothek für Geistes- und Sozialwissenschaften
- Parlamentsbibliothek (2 Antworten)
- öffentliche und Spezialbibliothek
- allgemein-wissenschaftliche oder Forschungsbibliothek (2 Antworten)

Tabelle 9. Die wichtigsten Aufgaben der Bibliotheken

Die wichtigsten Aufgaben der Bibliotheken	Zahl der Antworten
Nationales bibliographisches Zentrum	16
Erhaltung und Konservierung von Handschriften	13
Pflichtexemplarbibliothek	10
Nationale ISBN-, ISSN-, ISMN-Agentur	5
Nationales Informations- und Auskunftszentrum	4
Gesamtkatalog (kooperative Katalogisierung)	4
Forschungs- und Entwicklungszentrum für Bibliotheks- und Informationswissenschaft	3
Nationales Zentrum für die Entwicklung von Bibliotheksnetzwerken	2
Aus- und Fernleihe	1
Bibliotheksprojekte auf nationaler Ebene	1
Nationales Zentrum für Weiterbildung	1
Keine Antwort	1

Unter den Hauptfunktionen der Bibliotheken nimmt die als nationales bibliographisches Zentrum den ersten Platz ein (76 % der Bibliotheken), gefolgt von der Funktion der Erhaltung (62 %), der Rolle als Pflichtexemplarbibliothek (47 %), der Funktion als nationale ISBN-, ISSN-, ISMN-Agentur (24 %), der Funktion als nationales Informationszentrum (19 %) sowie die Verantwortlichkeit für den Gesamtkatalog (19 %). Einige andere Funktionen wurden ebenfalls genannt (Tabelle 9).

Tabelle 10. Welches sind die Kernaufgaben der Nationalbibliotheken, welche sollten erste Priorität besitzen?

Die wichtigsten Kernfunktionen der Nationalbibliotheken	Zahl der Antworten
Aufbau des nationalen Archivbestandes	10
Nationales bibliographisches Zentrum	9
Pflichtexemplar	8
Sammlungen des nationalen Erbes	7
Erhaltung und Konservierung der Materialien, Digitalisierung	7
Nationales Zentrum für Bibliothekswesen	4
Betreuung der Bibliotheksstatistik-Datenbank auf nationaler Ebene	3
Förderung der Bibliotheksnutzung	2
Aufbau eines repräsentativen Bestandes an ausländischer Literatur und Datenbanken	2
Koordination der nationalen Bibliotheksinfrastruktur	2
Aus- und Fortbildung für Bibliothekare	2
Funktionen als Museum	1
Messung und Evaluierung der Leistung von Bibliotheken	1
Nationales Informations- und Auskunftszentrum	1

Digitalisierung von Spezi­alsammlungen	1
Schaffung eines nationalen integrierten Bibliotheks­informationssystems	1
Nationaler Gesamtkatalog	1
ISSN-Zentrum, ISBN-Agentur	1
Medienlabor	1
Entwicklung und Anwendung von gemeinsamen Regeln, Standards und Normen	1

Die Resultate zeigten die folgende Abfolge der fünf Kernfunktionen auf (Tabelle 10):

1. Aufbau des nationalen Archivbestandes
2. Funktion als nationales bibliographisches Zentrum
3. Pflichtexemplar
4. die Aufgabe der Sammlung und Erhaltung der Sammlung des nationalen Erbes
5. die Funktion der Erhaltung und Konservierung von Materialien, Digitalisierung.

Es erscheint als sehr überraschend, daß nur eine Bibliothek Leistungsmessung und -evaluierung als eine der Kernfunktionen einer Nationalbibliothek ansieht. Die Entwicklung von gemeinsamen Regeln, Standards und Normen werden ebenfalls nur von einer Bibliothek genannt.

Tabelle 11. Welches sind die Fachgebiete, die von den analysierten Bibliotheken abgedeckt werden (Verantwortlichkeiten, Erwerbungsgebiet, Ressourcen)?

Von den Nationalbibliotheken betreute Fachgebiete	Zahl der Antworten
Geistes- und/oder Sozialwissenschaften	15
Jura	2
Naturwissenschaften	1
Kultur, Kunst	1
Allgemeine Forschung (Literatur)	1
Wissenschaftstheorie	1
Bibliotheks- und Informationswissenschaft	1
Theologie	1
Wirtschaftswissenschaften	1

Die Antworten auf diese Frage sind heterogen (Tabelle 11). Die Bibliotheken führten aus, daß sie alle Fachgebiete berücksichtigen sollten, da sie für die gesamte nationale Literaturproduktion zuständig sind. Einige von ihnen erwähnten jedoch die folgenden Prioritäten: Geistes- und/oder Sozialwissenschaften überwiegen in den meisten Nationalbibliotheken (15 oder 71 %). Manche Bibliotheken führten mehr als ein Fachgebiet auf und die „British Library“ listete die Arten von Bibliotheksmaterialien auf, die sie sammelt und nicht die Fächer.

Tabelle 12. Woher stammen die finanziellen Mittel für den Bibliotheksunterhalt (Etatstruktur)?

Bibliotheksbudget	Zahl der Bibliotheken	%
Staat (Regierung)	8	38
Eigene Einkünfte + Ministerium (Ministerien)	8	38
Staat, eigene Einkünfte, Sponsoren	2	10
Ministerium (ausschließlich)	1	5
Staat und Mittel für verschiedene Projekte	1	5
Keine Antwort	1	5
Insgesamt	21	100

38 % der Bibliotheken werden direkt durch ihre jeweiligen Regierungen finanziert, 38 % durch ein Ministerium und durch eigene Einkünfte, 10 % durch den Staat, eigene Einkünfte und Sponsoren. Eine Bibliothek erhält Mittel ausschließlich vom Ministerium, eine andere erhält staatliche Mittel sowie Mittel für unterschiedliche Projekte (Tabelle 12).

Der Anteil unterschiedlicher Finanzquellen differiert von Staat zu Staat und es ist nicht möglich, aus diesen Antworten bestimmte Schlußfolgerungen zu ziehen.

Tabelle 12. Finanzieren die Unterhaltsträger die Bibliotheken anhand von Leistungsindikatoren und, wenn ja, welchen?

Finanzierung	Zahl der Bibliotheken	%
Nein, die Finanzierung der Nationalbibliothek ist unabhängig von Ergebnissen der Leistungsevaluierung	17	81
Ja, sie hängt von der Leistungsmessung ab	4	19
Insgesamt	21	100

** Dänemark: antwortete nein, aber ja hinsichtlich ihrer Abteilung Universitätsbibliothek.*

Nur in vier Ländern (19 %) hängt die Finanzierung der Nationalbibliothek von Leistungsindikatoren ab (Tabelle 13). Estland ist das einzige Land, in dem die Bibliothek ihre kompletten Mittel auf der Basis von LIBECON Leistungsindikatoren erhält. Einige andere Länder nutzen die folgenden Indikatoren:

- Norwegen – Zuwachs bei Erwerbungen und anderen Materialien, Angaben über Erhaltung und Konservierung, Zahl der Katalogeinträge und Angaben über die Nutzung der Bibliothek
- Estland – Finanzanalyse und Abgleich mit den Resultaten der LIBECON – CEE Nationalbibliotheken
- Island – Dienstleistungsindikatoren wie vereinbart mit dem Erziehungsministerium (Erwerbung, Dienstleistungsangebote für die Universität von Island, Zahlen über bibliographische Kontrolle, Bestandserhaltung von Dokumenten, Informationstechnologie) und von den Finanzbehörden begutachtet
- Großbritannien – Indikatoren über Finanzleistung, Qualität, Effizienz und Durchlaufdaten.

Die von den Bibliotheken regulär gesammelten statistischen Daten ergaben für uns die heterogensten Antworten, aus denen keine Resultate abgeleitet werden können (Bibliotheken sammeln Daten über die Zahl der Verwaltungseinheiten und „Service points“, Bestände, Nutzer, Besuche, Bibliotheksmitarbeiter, Ausgaben, Ausleihen pro Tag, Nutzer pro Tag, Fernleihe, Beratungen, Zahl der Bestellungen, Zahl der „Workstations“ für Nutzer usw.). Unterschiedliche statistische Angaben sind entweder in gedruckter Version oder im Web zugänglich – von den untersuchten Bibliotheken stellen 14 (67 %) statistische Angaben im Web zur Verfügung.

Tabelle 14. Wird der Internationale Standard über Bibliotheksstatistiken ISO 2789:1991 als der national verbindliche Standard anerkannt?

ISO 2789 als national verbindlicher Standard	Zahl der Bibliotheken	%
Nein	9	43
Ja	11	52
Keine Antwort	1	5
Insgesamt	21	100

11 Bibliotheken (52 %) antworteten, daß ISO 2789:1991 als ihr national verbindlicher Standard anerkannt worden ist, während dies bei 9 Bibliotheken (43 %) nicht der Fall ist (Tabelle 14). Obwohl 11 Bibliotheken angaben, daß ISO 2789 als ihr national verbindlicher Standard angenommen worden ist, wenden nur 8 (38 %) von ihnen ihn bei der Datensammlung und –analyse an, während 11 Bibliotheken (52 %) ihn nicht anwenden.

Tabelle 15. Wird der internationale Standard über Leistungsindikatoren in Bibliotheken ISO 11620:1998 als der national verbindliche Standard angesehen?

ISO 11620 als national verbindlicher Standard	Zahl der Bibliotheken	%
Nein	11	52
Ja	8	38
Keine Antwort	2	10
Insgesamt	21	100

11 (52 %) Bibliotheken antworteten, daß ISO 11620 nicht als der national verbindliche Standard angenommen worden ist, während 8 (38 %) bejahend antworteten (Tabelle 15). Obwohl 8 Bibliotheken antworteten, daß ISO 11620 als ihr nationaler Standard angenommen worden ist, wenden nur 4 (24 %) von ihnen ihn im Prozeß der Leistungsevaluierung an, während 9 Bibliotheken (43 %) ihn überhaupt nicht anwenden. 7 Bibliotheken (33 %) beantworteten die Frage nicht.

Tabelle 16. Denken die Bibliotheken, daß die Leistungsindikatoren, die im oben genannten ISO Standard vorgeschlagen werden, in Nationalbibliotheken anwendbar sind?

Anwendung von ISO Leistungsindikatoren	Zahl der Bibliotheken	%
Nein	5	24
Ja	14	67
Keine Antwort	2	10
Insgesamt	21	100

14 Bibliotheken (67 %) sind der Meinung, daß die vom ISO 11620 Standard empfohlenen Leistungsindikatoren für Nationalbibliotheken anwendbar sind, während 5 Bibliotheken (24 %) verneinend antworteten (Tabelle 16). Die Nationalbibliothek der Tschechischen Republik war der Meinung, daß der oben genannte Standard für ihre Funktion als Nationalbibliothek nicht passend ist.

Tabelle 17. Wenn ISO Leistungsindikatoren anwendbar sind: Welche der vorgeschlagenen Indikatoren sind für Nationalbibliotheken die wichtigsten?

ISO Leistungsindikatoren	Die am höchsten bewerteten Indikatoren
Rate der korrekt erfüllten Bestellungen	13
Nutzerzufriedenheit mit den Bibliotheksdienstleistungen insgesamt oder mit unterschiedlichen Dienstleistungen der Bibliothek	12
Geschwindigkeit der Fernleihe	12
Zugänglichkeit von automatisierten Systemen	10
Erfolgsrate bei der Suche im alphabetischen Katalog	9
Erfolgsrate bei der Suche im Sachkatalog	9
Gemittelte Erwerbungsdauer	9
Gemittelte Durchlaufzeit	9

Erhältlichkeit der nachgefragten Titel	8
Gemittelte Bereitstellungszeit aus geschlossenen Magazinen	7
Verfügbarkeit der Einrichtungen	7
Nutzungsrate	7
Kosten pro Nutzer	6
Erhältlichkeit von Titeln	6
Belegungsrate der Sitzplätze	6
Prozentsatz der gewünschten Titel im Bestand	5
Gemittelte Zeit der Literaturbeschaffung aus dem Freihandbestand	5
Kosten pro Ausleihe	5
Kosten pro Katalogisat	5
Erweiterte Zugänglichkeit der gewünschten Titel	4
Ausleihen pro Mitarbeiter	4
Kosten pro Bibliotheksbesuch	3
Nutzungsrate der Medien	3
Sammlungsumsatz	3
Ausleihen pro Kopf	3
Bibliotheksbesuche pro Kopf	2
Dokumentaushleihe pro Kopf	2
Prozentsatz des erreichten Zielpublikums	1
Benutzung pro Kopf innerhalb der Bibliothek	0

Die Nationalbibliotheken wurden gebeten, jeden ISO Leistungsindikator mit einer Zahl zwischen 0 und 5 zu bewerten, wobei 0 völlig unwichtig bedeutete, 1 weniger wichtig und 5 am wichtigsten.

Einige Bibliotheken bewerteten die Indikatoren, einige andere bewerteten nur diejenigen, die sie für am wichtigsten ansahen. Die Häufigkeit der Wertung 5 oder die Häufigkeit von Leistungsindikatoren, die als am wichtigsten bezeichnet wurden, wurde analysiert (Tabelle 17). Die folgenden Indikatoren wurden am höchsten bewertet:

1. Rate der korrekt erfüllten Bestellungen
2. Nutzerzufriedenheit mit den Bibliotheksdienstleistungen insgesamt oder mit unterschiedlichen Dienstleistungen der Bibliothek
3. Geschwindigkeit der Fernleihe
4. Zugänglichkeit von automatisierten Systemen
5. Erfolgsrate bei der Suche im alphabetischen Katalog

Bibliotheken, die die ISO Leistungsindikatoren als für die Leistungsmessung nicht passend ansahen, schlugen jedoch keine andere Indikatoren für die Leistungsmessung vor (wie, zum Beispiel, die Indikatoren, die von den IFLA Richtlinien für die Messung der Qualität wissenschaftlicher Bibliotheken – Poll, R. & Boekhorst, P., 1996, vorgeschlagen werden).

Tabelle 18. Welche Leistungsmessungen sind am typischsten für eine Nationalbibliothek?

Arten der Leistungsmessung	Die am höchsten bewerteten Indikatoren
Schnelligkeit der Veröffentlichung und Konsistenz des Eintrags in der Nationalbibliographie	19
Effektivität bei der Erfüllung der Pflichtexemplarsfunktion	16
Nutzung und Qualität von Online-Diensten (E-Ressourcen wie E-Zeitschriften, Gesamtkatalog)	15
Bewertung des Bibliotheksbestandes	13
Beschaffungsgeschwindigkeit bei gedruckten und anderen	13

Dokumenten	
Effektivität, Effizienz und Qualität der elektronischen Fernleihdienstleistungen	12
Fernleihgeschwindigkeit	11
Nutzermeinung über Öffnungszeiten, Auskunftsdienste, Kataloge, Suchinstrumente usw.	10
Kosten pro Ausleihe, pro katalogisiertem Titel, pro Auskunft, pro Nutzer, pro Mitarbeiter usw.	10
Qualität der angebotenen Auskunftsdienste	10
zugängliche Arbeitsplätze und PCs	9
Verhältnis von wissenschaftlichen und Postgraduate-Nutzern zu Studenten und nicht-spezialisierten Nutzern	7
Nutzung und Qualität von Online-Diensten (Kataloge, Gesamtkatalog)	5
<i>Online-Dienste und Online-Nutzungsrate</i>	1
<i>Organisation von Ausstellungen</i>	1
<i>Digitale Sammlungen</i>	1
<i>Forschung und Entwicklung</i>	1
<i>weiterführende berufliche Fortbildung</i>	1
<i>Zahl der digitalisierten Einheiten im Vergleich zu früheren Jahren oder zur Zahl der Mitarbeiter</i>	1
<i>Zahl der bestandsgesicherten Einheiten im Vergleich zu früheren Jahren oder zur Zahl der Mitarbeiter</i>	1
<i>Zahl der mikroverfilmten Einheiten im Vergleich zu früheren Jahren oder zur Zahl der Mitarbeiter</i>	1
<i>Zahl der Ausstellungen und anderen Präsentationen im Vergleich zu früheren Jahren oder zur Zahl der Mitarbeiter</i>	1

Die Nationalbibliotheken wurden um Bewertung mit Zahlung von 0 bis 5 gebeten, wobei 0 „nicht typisch für Nationalbibliotheken“ bedeutete, 1 „am wenigsten typisch“ und 5 „am typischsten“. Die folgenden 5 Einschätzungen schienen am typischsten zu sein:

1. Schnelligkeit der Veröffentlichung und Konsistenz des Eintrags in der Nationalbibliographie
2. Effektivität bei der Erfüllung der Pflichtexemplarsfunktion
3. Nutzung und Qualität von Online-Diensten (E-Ressourcen wie E-Zeitschriften, Gesamtkatalog)
4. Bewertung des Bibliotheksbestandes
5. Beschaffungsgeschwindigkeit bei gedruckten und anderen Dokumenten

Haben die Bibliotheken ein klar definiertes und funktionierendes Entscheidungs-/Management-Informationssystem (MIS)?

MIS-System	Zahl der Bibliotheken	%
Nein	15	71
Ja	6	29
Keine Antwort	0	5
Insgesamt	21	100

Nur 6 der an der Umfrage teilnehmenden Nationalbibliotheken (29 %) haben ein klar definiertes und funktionierendes Entscheidungs- und Managementsystem (MIS) (Tabelle 19), wobei die Hälfte dieser Systeme automatisiert ist und die Hälfte nicht.

Tabelle 20. Führen die Bibliotheken systematisch Leistungsevaluierungen durch?

Systematische Leistungsevaluierungen	Zahl der Bibliotheken	%
Nein	6	29
Ja	14	67
Keine Antwort	1	5
Insgesamt	21	100

14 Bibliotheken führen systematisch Leistungsevaluierungen durch und 6 Bibliotheken (29 %) führen überhaupt keine durch (Tabelle 20). Wir fragten außerdem danach, welche Dienstleistungen evaluiert werden, wie häufig und in welcher Weise (durch das Sammeln von statistischen Daten der Bibliothek, durch die Nutzung von Bibliotheks-Leistungsindikatoren, durch „Benchmarking“, „Peer-review“, externe Begutachtung usw.). Einige Bibliotheken beantworteten diese Frage nicht einmal, andere mißinterpretierten sie: es scheint daher sicher anzunehmen, daß eine systematische Evaluierung in einer Mehrzahl der Bibliotheken nicht durchgeführt wird und daß nur wenige dabei Leistungsindikatoren anwenden. Einige Antworten können in der Tabelle 21 gefunden werden. Eine Schlussfolgerung war jedoch nicht möglich.

Tabelle 21. Welche Dienste werden in welcher Weise und wie häufig evaluiert?

Welche Dienstleistungen	Wie häufig?	In welcher Weise?
Erwerbung, Fernleihe, Nutzerzufriedenheit, Katalogbenutzung	Jährlich	Bibliotheksstatistik
Bibliographische Bearbeitung, Informationsgewinnung, Ausleihe, Fernleihen	Jährlich	Bibliotheksstatistik
Effizienz des Pflichtexemplars	-	-
Internationale Fernleihe	Systematisch	Bibliotheksstatistik
Nutzerzufriedenheit mit elektronischen Dienstleistungen	Gelegentlich	Fragebogen
Erhaltung des und Zugang zum kulturellen Erbe	-	-
Titel der gewünschten Periodika	Systematisch	Bibliotheksstatistik
Nationaler bibliographischer Dienst, Aus- und Fortbildung, Automatisierung, Digitalisierung	-	-
CIP und bibliographische Kontrollfunktionen, Bearbeitung, Nutzerdienste, elektronische Dienste, Spezialsammlungen, Bestandserhaltung und Konservierung, erzieherische Maßnahmen	Monatlich	Bibliotheksstatistik
Zahl der Zugänge, erzeugte Katalogeinträge, Bibliotheksbenutzer, Ausleihen, Internationale Fernleihen, Anfragen	Vierteljährlich	Bibliotheksstatistik
Zahl der publizierten Titel	Jährlich	Bibliotheksstatistik
Dienstleistungen für das Parlament, Dienstleistungen für den Lesesaal	Jährlich	Leistungsindikatoren, Nutzerfragebögen
Auskunftsdienste	Jährlich	Leistungsindikatoren, Nutzerfragebögen
Bibliotheksnutzung: Besuche, Ausleihen, Vorgänge, Nutzungshäufigkeit, Anwesenheitsfrequenz, Nutzer pro Bibliothekar, Ausleihen pro Bibliothekar, Zahl der als Internationale Fernleihe gelieferten Bestellungen	Jährlich	Bibliotheksstatistik
Sammlungen: der Koeffizient der jährlichen Zugangszahl, Erwerbungsrate, Zugangsrate, Ausscheidungsrate	Jährlich	Bibliotheksstatistik
Qualifizierung der Bibliothekare	Jährlich	Bibliotheksstatistik

Kostenanalysen: Kosten pro Nutzer, Kosten pro Besuch, Anteil an den Ausgaben Die Kosten der Erwerbung pro Benutzung, Kosten pro Dokument usw.	Jährlich	Bibliotheksstatistik
British Library: alle Dienstleistungen werden als Teil des Internen Revisionsprogramms evaluiert		

Tabelle 22. Welche Kernfunktionen einer Nationalbibliothek sollten evaluiert werden und wie häufig?

Funktionen, die ständig evaluiert werden sollten	Zahl der Antworten
Funktion als nationales bibliographisches Zentrum	16
Pflichtexemplarbibliothek	15
Produktion der Nationalbibliographie	15
Sammlung und Erhaltung von Handschriften und seltenen Dokumenten	15
Entwicklung und Unterhaltung von bibliographischen Datenbanken	14
Bibliotheksautomatisierung und Digitalisierung	13
Zentralbibliothek für die Sammlung und Erhaltung des kulturellen Erbes	12
Zusammenstellen von Verzeichnissen zur Nationalliteratur	9
Funktion als nationales Informations- und Auskunftszentrum	9
Verantwortlichkeiten als Nationalarchiv	9
Entwicklung von Bibliotheken und Bibliothekswesen	8
Funktion als Symbol der Nation und der Identität	8
Planung von Bibliotheksdienstleistungen	7
Entwicklung eines Bibliotheksnetzwerks	7
Bibliotheksstudien und -forschung	6
Aus- und Fortbildung von Bibliothekaren	6
Koordination der Entwicklung von Informationstechnologie in Bibliotheken	6
Förderung des Lesens und der Lesefähigkeit	6
Copyright-Bibliothek	5
Entwicklung von Bibliotheksstandards und Bibliotheksgesetzgebung	5
Führungsrolle innerhalb der Bibliotheken der jeweiligen Nation	4
Zentralbibliothek für das Parlament und die Regierungsangehörigen	1

Die Nationalbibliotheken wurden gebeten, die Kernfunktionen der Nationalbibliotheken danach zu bewerten, ob sie evaluiert werden sollten oder nicht (0 = überhaupt nicht notwendig, 1 = periodisch, 2 = regelmäßig). In Tabelle 22 sind nur diejenigen Funktionen aufgeführt, die regelmäßig evaluiert werden sollten. Die fünf Funktionen, die regelmäßig evaluiert werden sollten, sind:

1. Nationales bibliographisches Zentrum
2. Pflichtexemplarbibliothek
3. Produktion der Nationalbibliographie
4. Sammlung und Erhaltung von Handschriften und seltenen Dokumenten
5. Entwicklung und Unterhaltung von bibliographischen Datenbanken

Tabelle 23. Haben die Bibliotheken „Benchmarking“-Programme?

„Benchmarking“-Programme	Zahl der Bibliotheken	%
Nein	17	81
Ja	4	19
Keine Antwort	0	0
Insgesamt	21	100

Nur 4 Bibliotheken (19 %) haben „Benchmarking“-Programme, der Rest hat keine (Tabelle 23).

Tabelle 24. Sind die Bibliotheken in Qualitäts-Projekte eingebunden?

Qualitäts-Projekte	Zahl der Bibliotheken	%
Nein	15	71
Ja	3	14
Keine Antwort	3	14
Insgesamt	21	100

Nur 3 Bibliotheken (14 %) sind in Qualitäts-Projekte eingebunden, 14 (71 %) nicht (Tabelle 24). 7 Bibliotheken haben vor, in der näheren Zukunft ein Qualitäts-Projekt durchzuführen; vom Rest wurde noch nicht verlangt, eine Qualitätspolitik zu entwickeln, Leistungsindikatoren oder Indikatoren für Nutzerzufriedenheit vorzulegen. Ein Qualitäts-Projekt in einer Bibliothek basiert auf EFQM (European Foundation Quality Management), 2 sind in Projekte eingebunden, die jedoch im Fragebogen nicht näher spezifiziert wurden; keines davon basiert auf ISO Standards. Das am häufigsten benutzte Instrument der Qualitätsmessung sind Nutzerbefragungen (Messung der Nutzerzufriedenheit). Keine der Bibliotheken, die in Qualitäts-Projekte eingebunden ist, hat vor, ein Qualitäts-Handbuch vorzulegen. Nur zwei Bibliotheken lieferten eine kurze Beschreibung der Qualitäts-Projekte, in die sie involviert sind (Malta, Vereinigtes Königreich). Diejenigen Bibliotheken, die in Qualitäts-Projekte eingebunden sind, glauben, daß die Implementierung eines Qualitätsmanagement-Systems das Leben der Einrichtung positiv beeinflusst.

Tabelle 25. Führen die Bibliotheken Befragungen zur Nutzerzufriedenheit durch?

Nutzerstudien	Zahl der Bibliotheken	%
Nein	4	19
Ja	15	71
Keine Antwort	2	10
Insgesamt	21	100

4 Bibliotheken (19 %) führen keine Nutzerzufriedenheitsstudien durch, während 15 (71 %) es tun (Tabelle 25). 3 von ihnen führen die Befragungen regelmäßig durch, 1 von ihnen führte nur einmal eine durch, 1 Bibliothek führt alle fünf Jahre eine Befragung durch, eine Bibliothek vierteljährlich, eine Bibliothek regelmäßig (jährlich), eine Bibliothek zweimal pro Jahr oder monatlich usw.

Tabelle 26. Führen die Bibliotheken Kosten-Nutzen-Analysen durch?

Kosten-Nutzen-Analysen	Zahl der Bibliotheken	%
Nein	13	62
Ja	5	24
Keine Antwort	3	14
Insgesamt	21	100

Nur 5 (24 %) Bibliotheken führen Kosten-Nutzen-Analysen durch, während 13 (62 %) es nicht tun (Tabelle 26). Die Antworten auf die Frage, wann die letzte durchgeführt wurde, ergaben folgendes Bild: die meisten derartigen Analysen wurden zum letzten Mal während der vergangenen zwei Jahre durchgeführt.

Bibliotheken, die ihre Aktivitäten anhand von Leistungsmessung oder durch die Umsetzung eines Qualitätsmanagement-Systems evaluieren, gaben auch ihre Ziele und Motive an: Verbesserung, Wandel, Entwicklung, Analyse der gegenwärtigen Situation, Planung von zukünftigen Zielen und Aufgaben, Spezifizierung der Nutzer-Zielgruppen, Marketing, Befriedigung der Nutzerbedürfnisse, Erfüllung von internen Notwendigkeiten und den Anforderungen der Regierung, anhand der strategischen Ziele die Notwendigkeit bestimmter neuer Dienste hinterfragen, effektive Leistungserbringung, basierend auf „Wert für Geld“ („value for money“) usw.

Tabelle 27. Evaluieren Bibliotheken das „Image“ ihrer Bibliothek?

Evaluierung des „Image“ der Bibliothek	Zahl der Bibliotheken	%
Nein	4	19
Ja	12	57
Keine Antwort	5	24
Insgesamt	21	100

12 Bibliotheken (57 %) evaluieren das „Image“ ihrer Bibliothek, 4 (19 %) nicht (Tabelle 27). Diese Evaluierungen basierten zumeist auf Studien der Nutzermeinung (10 Antworten – 48 %), Medienanalyse (3) und/oder Marktforschung (3). Die Resultate der Evaluierung wurden in 4 Bibliotheken als sehr gut bezeichnet, in 6 als gut und in 3 als befriedigend bewertet.

Tabelle 28. Haben Bibliotheken jemals versucht, ihre Resultate zu messen?

Evaluierung der Ergebnisse	Zahl der Bibliotheken	%
Nein	11	52
Ja	4	19
Keine Antwort	6	29
Insgesamt	21	100

11 Bibliotheken (52 %) haben bisher nicht versucht, ihre Resultate zu messen, und nur 4 (19 %) haben es getan: Kroatien, Malta, das Vereinigte Königreich und Deutschland. Welche Indikatoren wurden benutzt? Kroatien: Qualität der Auskunftsdienste, Qualität der Online-Dienste, Nutzermeinung über bestimmte Dienste, die Geschwindigkeit der Fernleihe und Dokumentenlieferung, die Effektivität des Pflichtexemplars (dies sind in der Tat, Ergebnismessungen). Malta misst Resultate anhand der Lesekompetenz bzw. des Analphabetismus. Die „British Library“ versuchte, einige belastbare Maßeinheiten für die Resultate für die gesamte Gemeinschaft zu entwickeln; sie waren interessiert an und erhielten qualitative Beweise für den Wert der „British Library“ für spezifische Gruppen und entwickelten Indikatoren für den unmittelbaren Nutzen für Individuen und individuelle Organisationen.

Unter den zukünftigen Perspektiven (professionell, politisch, finanziell) der Nationalbibliographien wurden folgende genannt:

- ein Teil der Universität werden
- Kooperation mit nationalen Einrichtungen, gegenseitige Abkommen mit Nationalbibliotheken
- grundlegende finanzielle Probleme lösen
- öffentlicher Zugang zu Informationsressourcen
- Kooperation im Rahmen von Projekten

- Unabhängigkeit von finanziellen Einschränkungen
- mehr Evaluierung, finanzielle Veränderungen
- Kooperation unter den Nationalbibliotheken sowie unter Bibliotheken unterschiedlichen Typus
- Zugang zu digitalen Ressourcen
- Fort- und Weiterbildung
- Informationskompetenz
- Teilnahme an nationalen Informationsnetzwerken
- Errichtung eines neuen Bibliotheksgebäudes
- ein einheitliches Informationssystem im Staat errichten

4. Diskussion

Ein kurzer Überblick über die zurückgesandten Fragebögen zeigt, daß fast 60 % der Nationalbibliotheken strategische Planungen durchführen und sich der Bedeutung strategischer Planung und Leistungsevaluierung bewußt sind, wobei sie unterschiedliche Methoden und Zugänge zur Leistungsevaluierung nutzen. In einem Drittel der Bibliotheken sind jedoch Ziele und Zielvorgaben nicht klar definiert: infolgedessen können ihre Leistungen nicht evaluiert werden. Nur 24 % der Bibliotheken erstellen ihre Strategieplanungen auf der Grundlage von Daten, die durch entsprechende Messungen gesammelt wurden oder auf der Basis von funktionierenden Informationssystemen für die Entscheidungsfindung (29 %). In nur 24 % der teilnehmenden Bibliotheken wird von den jeweiligen Ministerien ein Strategieplan gefordert. In nicht weniger als 81 % der Bibliotheken hängen die zugewiesenen Mittel nicht von der Leistung ab.

Es ist interessant festzustellen, daß 62 % der teilnehmenden Bibliotheken auch andere Funktionen als die der Nationalbibliothek erfüllen, so zum Beispiel die Funktion als Universitäts- oder als eine andere Art von Bibliothek. Unter den am häufigsten genannten Funktionen sind die folgenden: nationales bibliographisches Zentrum, Erhaltung und Konservierung von Handschriften, Funktion als Pflichtexemplarsbibliothek, Nationale ISBN-, ISSN- oder ISMN-Agentur usw.

Ungefähr 40 % der teilnehmenden Bibliotheken sammeln ihre statistischen Daten unter Nutzung des Internationalen ISO Standards, während nur 24 % sie beim Prozess der Leistungsevaluierung berücksichtigen. Die Antworten auf die Frage nach der Nutzung des ISO Standards für Bibliotheks-Leistungsindikatoren sind mehr oder weniger dieselben. An Leistungsindikatoren, die für Nationalbibliotheken am wichtigsten sind, sind folgende zu nennen: Rate der korrekt erfüllten Bestellungen, Nutzerzufriedenheit mit den Bibliotheksdienstleistungen insgesamt oder mit unterschiedlichen Dienstleistungen der Bibliothek, Schnelligkeit der Fernleihe, Zugänglichkeit von automatisierten Systemen, Erfolgsrate bei der Suche im alphabetischen Katalog, Erfolgsrate bei der Suche im Sachkatalog usw.

14 (67 %) der Bibliotheken geben an, daß sie kontinuierlich eine Leistungsevaluierung durchführen. Dies stimmt jedoch nicht mit den Antworten auf Frage Nr. 17 überein. Man kann draus schließen, daß Nutzerzufriedenheitsstudien eine häufig benutzte Methode der Leistungsevaluierung sind (17 % der Bibliotheken führen sie durch). Bibliotheken haben vorgeschlagen, daß die Evaluierung der folgenden Kernfunktionen regelmäßig durchgeführt werden sollte: nationales bibliographisches Zentrum, Pflichtexemplarbibliothek, Produktion der Nationalbibliographie, Sammlung und Erhaltung von Handschriften und seltenen Dokumenten, Entwicklung und Unterhaltung von bibliographischen Datenbanken, Bibliotheksautomatisierung und Digitalisierung, Sammlung und Erhaltung des nationalen kulturellen Erbes usw.

Es ist interessant festzustellen, daß 4 der teilnehmenden Bibliotheken auch ihre Resultate messen und es wäre sehr nützlich für alle gewesen, ihre Erfahrungen zu untersuchen. Aber

nur 19 % der Bibliotheken haben „Benchmarking“-Programme, 14 % sind in Qualitäts-Projekte eingebunden und 24 % führen Kosten-Nutzen-Analysen aus. Bei der Begutachtung der Resultate sollte die Tatsache, daß die Erhebungsgrundlage sehr klein war (21 Bibliotheken oder 51 % der CENL-Mitglieder) in jedem Falle berücksichtigt werden. Die Resultate können und sollten daher nicht für alle europäischen Nationalbibliotheken verallgemeinert werden, sie könnten aber für zukünftige Vorschläge für die Liste von Bibliotheksleistungs-Indikatoren für Nationalbibliotheken und ihre mögliche Nutzung im Rahmen von „Benchmarking“-Programmen sehr wichtig sein.

Literatur

Line M. B. (2001). Changing Perspectives on National Libraries: a Personal View. *Alexandria*, 13 (1), 43-49.

Poll, R. & Boekhorst, P. te (1996). *Measuring Quality*. München : Saur.

LEISTUNGSEVALUIERUNG IN NATIONALBIBLIOTHEKEN

Fragebogen zum „State-of-the-art“

1. Angaben über die Bibliothek

Land _____

Offizielle Bezeichnung in der Landessprache _____

Bibliotheksname in englischer Sprache _____

Name des Direktors oder Generaldirektors _____

2. Strategieplanung

2.1. Hat Ihre Bibliothek einen Strategieplan?

nein

ja

Wenn ja, fügen Sie ihn bitte diesem Fragebogen bei.

2.2 Hat Ihre Bibliothek ein schriftliches „mission statement“?

nein

ja

Wenn ja, fügen Sie sie bitte dem Fragebogen bei (für eine englische Version wären wir dankbar).

2.3 Beruht die Aufgabenbeschreibung Ihrer Bibliothek auf einer *Vision* und *Werten*?

nein

ja

Falls ja, bitte beschreiben Sie diese – soweit nicht beigefügt – in englischer Sprache.

2.4 Wurden Ziele (breitangelegte Ziele, definiert in operationellen Begriffen, die zu meßbaren Zielen oder Strategien und Aktivitäten führen) und Zielvorgaben (meßbare Handlungen, die erreicht werden sollen, Zielvorgaben spezifizieren die Mittel, die zu ihrem Erreichen notwendig sind) entwickelt?

nein

ja

Falls ja, beschreiben Sie bitte die wichtigsten (strategischen) Ziele Ihrer Bibliothek in englischer Sprache, sofern sie nicht beigefügt werden.

2.5 Entwickelt Ihre Bibliothek taktische (operative) Pläne (Kurzzeitplanung)?

- nein
- ja

Falls ja, fügen Sie bitte diesem Fragebogen den letzten operativen (Jahres-) Plan bei.

2.6 Wie entstehen Papiere wie Aufgabenbeschreibungen, Visionen und Strategiepläne?

- basierend auf Angaben, die durch Messungen ermittelt wurden
- ad hoc

2.7 Welche Einrichtung regte die Entwicklung des Strategieplans an?

- die Muttereinrichtung
- das zuständige Ministerium
- eine andere, welche _____

3. Für welche Aufgaben ist Ihre Bibliothek zuständig, hat sie nur die Rolle einer Nationalbibliothek oder erfüllt sie auch die Aufgaben anderer Bibliothekstypen (Universitätsbibliothek, öffentliche Bibliothek, Spezialbibliothek usw.)

- Funktion als Nationalbibliothek
- Funktion als Universitätsbibliothek
- die Bibliothek hat auch die Funktionen anderer Bibliothekstypen, welche: _____

4. Bitte schreiben Sie die wichtigsten Funktionen auf, für die Ihre Bibliothek als Nationalbibliothek zuständig ist (Pflichtexemplar, nationales bibliographisches Zentrum usw.):

5. Was sind Ihrer⁵ Meinung nach die Kernfunktionen von Nationalbibliotheken, welche sollten erste Priorität haben?

6. Welches sind die Fachgebiete, die Ihre (National-) Bibliothek betreut (Verantwortlichkeiten, Gebiete mit Erwerbungsressourcen)?

7. Welches sind die finanziellen Ressourcen für Ihren Bibliotheksbetrieb (Mittelgeber und Prozentsatz des Etats, den sie beitragen, Ihr eigenes Einkommen usw. – die Etatstruktur)?

⁵ Die offizielle Meinung der Bibliothek ist gemeint und nicht die persönliche Meinung der Person, die den Fragebogen ausfüllt.

8. Erfolgt die Mittelzuweisung durch den Unterhaltsträger auf der Grundlage von Leistungsindikatoren?

- nein, die Finanzierung der Nationalbibliothek ist nicht abhängig von Leistungsindikatoren
 ja

Falls ja,

- - Welche Indikatoren nutzen sie?

-

- - Welchen Anteil (in %) der Finanzmittel erhält die Bibliothek auf dieser Grundlage?

-

9. Welche statistischen Angaben über Ihre Bibliothekstätigkeit, -dienste und -produkte sammeln Sie regelmäßig? Können Sie bitte eine Liste erstellen bzw. eine Liste oder eine Publikation beifügen, in der diese publiziert sind.

10. Sind die Statistiken über Ihre Bibliothek on-line zugänglich?

- nein
 ja

Falls ja, notieren Sie bitte hier die URL Ihrer Webseite: _____

11. Ist der Internationale Standard für Bibliotheksstatistiken ISO 2789:1991 auch Ihr national verbindlicher Standard?

- nein
 ja

und berücksichtigen Sie ihn beim Prozess des Sammelns und Interpretierens der Angaben über die Bibliotheksleistung?

- nein ja

12. Ist der Internationale Standard für Leistungsindikatoren von Bibliotheken ISO 11620:1998 Ihr national verbindlicher Standard?

- nein ja

und/oder berücksichtigen/nutzen Sie ihn beim Prozess der Leistungsevaluierung?

- nein ja

13. Denken Sie, daß Leistungsindikatoren, wie sie in dem oben genannten ISO Standard 11620⁶ vorgeschlagen werden, in Nationalbibliotheken anwendbar sind?

- nein ja

Falls ja, welche der vorgeschlagenen Indikatoren sind Ihrer Meinung nach die wichtigsten für Nationalbibliotheken (bitte bewerten Sie jeden Indikator mit einer Zahl von 0 bis 5, wobei 0 = überhaupt nicht wichtig, 1 = am wenigsten wichtig, 5 = am wichtigsten ist)

⁶ Leistungsindikatoren für die Evaluierung elektronischer Ressourcen und Dienstleistungen werden in die neue Version des ISO 11620 als Anhang integriert.

- Nutzerzufriedenheit mit den Bibliotheksdienstleistungen insgesamt oder mit unterschiedlichen Dienstleistungen der Bibliothek
- Prozentsatz des erreichten Zielpublikums
- Kosten pro Nutzer
- Bibliotheksbesuche pro Kopf
- Kosten pro Bibliotheksbesuch
- Erhältlichkeit von Titeln
- Erhältlichkeit der gewünschten Titel
- Prozentsatz der gewünschten Titel in der Sammlung
- Erweiterte Erhältlichkeit der gewünschten Titel
- Benutzung pro Kopf innerhalb der Bibliothek
- Dokument-Nutzungsrate
- Gemittelte Bereitstellungszeit aus geschlossenen Magazinen
- Gemittelte Beschaffungszeit aus Freihandbestand
- Sammlungsumsatz
- Ausleihen pro Kopf
- Ausgeliehene Dokumente pro Kopf
- Kosten pro Ausleihe
- Ausleihe pro Mitarbeiter
- Schnelligkeit der Fernleihe
- Rate der korrekt erfüllten Bestellungen
- Erfolgsrate bei der Suche im alphabetischen Katalog
- Erfolgsrate bei der Suche im Sachkatalog
- Verfügbarkeit der Einrichtungen
- Nutzungsrate der Einrichtungen
- Belegungsrate der Sitzplätze
- Zugänglichkeit von automatisierten Systemen
- Gemittelte Erwerbungsdauer
- Gemittelte Durchlaufzeit
- Kosten pro Katalogisat

Falls nein, welche anderen Vorschläge für Leistungsindikatoren sind Ihrer Meinung nach sinnvoll? (Z.B. die IFLA-Richtlinien für die Messung der Leistung von wissenschaftlichen Bibliotheken, Poll, R. & Boekhorst, P., 1996).

- 15.** Können Sie anzeigen, welche Leistungsmessungen für eine Nationalbibliothek am typischsten sind (bitte werten Sie jede Messung mit einer Zahl von 0 bis 5, wobei 0 = untypisch, 1 = am wenigsten typisch, 5 = am typischsten bedeutet).
- Effektivität bei der Erfüllung des Pflichtexemplars
 - Schnelligkeit der Veröffentlichung und Konsistenz des Eintrags in der Nationalbibliographie
 - Verhältnis von wissenschaftlichen und Postgraduate-Nutzern zu Studenten und nicht-spezialisierten Nutzern
 - Qualität der angebotenen Informations- und Auskunftsdienste
 - Nutzung und Qualität von Online-Diensten (Kataloge; Gesamtkatalog)
 - Nutzung und Qualität von Online-Diensten (E-Ressourcen wie E-Zeitschriften, Gesamtkatalog)
 - Nutzermeinung über Öffnungszeiten, Auskunftsdienste, Kataloge, Suchinstrumente usw.
 - Fernleihgeschwindigkeit
 - Bewertung des Bibliotheksbestandes
 - Kosten pro Ausleihe, pro katalogisiertem Titel, pro Auskunft, pro Nutzer, pro Mitarbeiter usw.
 - Beschaffungsgeschwindigkeit bei gedruckten und anderen Dokumenten

- Effektivität, Effizienz und Qualität der elektronischen Fernleihdienstleistungen
- für die Nutzer zugängliche Arbeitsplätze und PCs

Andere; bitte bestimmen Sie diese näher: _____

16. Hat Ihre Bibliothek ein klar definiertes und funktioniertes Entscheidungs-/Management-Informationssystem (MIS)?

- nein
- ja

Falls ja, ist dieses automatisiert?

- nein
- ja

17. Führt Ihre Bibliothek systematisch Leistungsevaluierungen durch?

- nein
- ja

Falls ja, welche Dienstleistungen werden evaluiert, wie häufig (monatlich, jährlich usw.) und auf welche Weise (durch Sammeln von Bibliotheksstatistiken, Nutzung von Bibliotheks-Leistungsindikatoren, „Benchmarking“, „Peer-reviews“, externe Gutachter)

Welche Dienstleistungen?	Wie häufig?	Auf welche Weise?

18. Können Sie anzeigen, welche Kernfunktionen einer Nationalbibliothek evaluiert werden sollten?

- Pflichtexemplarbibliothek
- Copyright-Bibliothek
- Zentralbibliothek für die Sammlung und Erhaltung des kulturellen Erbes
- Zentralbibliothek mit Dienstleistungen für das Parlament und die Regierungsmitglieder
- Funktion als nationales bibliographisches Zentrum
- Produktion der Nationalbibliographie
- Zusammenstellung von Verzeichnissen zur Nationalliteratur
- Sammlung und Erhaltung von Handschriften und seltenen Dokumenten
- Entwicklung und Unterhaltung von bibliographischen Datenbanken
- Planung von Bibliotheksdienstleistungen
- Entwicklung von Bibliotheken und Bibliothekswesen
- Vorbereitung von Bibliotheksstandards und Bibliotheksgesetzgebung
- Anfertigung von Bibliotheksstudien und –forschungen
- Funktion als nationales Informations- und Auskunftszentrum
- Aus- und Weiterbildung von Bibliothekaren
- Führungsrolle innerhalb der Bibliotheken des Landes
- Bibliotheksautomatisierung und –digitalisierung
- Entwicklung eines Bibliotheksnetzwerks

- Koordination von Entwicklung bei der Informationstechnologie in Bibliotheken
 - Funktion als Symbol der Nation und der Identität
 - Verantwortlichkeiten als Nationalarchiv
-

19. Hat Ihre Bibliothek ein „Benchmarking“-Programm?

- nein ja

20. Ist Ihre Bibliothek in einer Qualitätsprojekt eingebunden?

- nein ja

Falls ja, spezifizieren Sie dieses bitte.

Das Qualitätsprojekt basiert auf:

- ISO 9000
 EFQM (European Foundation Quality Management)
 Anderes _____

Unsere Revision basiert auf

- Kunden- (Nutzer-)Zufriedenheit
 Zufriedenheit des Zielpublikums (großes Publikum)

Falls nein, bitte spezifizieren Sie, ob Ihre Bibliothek

- in der nächsten Zukunft ein Qualitätsprojekt durchführen wird
 noch nicht aufgefordert wurde, eine Qualitätspolitik zu entwickeln, Leistungsindikatoren zu liefern oder Nutzerzufriedenheit zu ermitteln

21. Falls Ihre Bibliothek in ein Qualitätsprojekt eingebunden ist, sieht Ihr Projekt die Veröffentlichung eines Qualitätshandbuchs vor?

- nein ja

22. Falls Ihre Bibliothek in ein Qualitätsprojekt involviert ist, können Sie bitte eine kurze Beschreibung geben, indem Sie die folgenden Fragen genau beantworten:

Wann begann es? _____
Aus wie vielen Phasen besteht es?

Wird es durch Ihr aufsichtsführendes Ministerium unterstützt? _____

Beruhet Ihr Projekt auf privater oder öffentlicher Expertise? _____

Wird es Fortbildungskurse geben, um das Qualitätsbewußtsein der Mitarbeiter zu stärken? _____

23. Führt Ihre Bibliothek Nutzerzufriedenheitsstudien durch?

- nein ja

Falls ja, wie häufig? _____

Wann wurde die letzte durchgeführt? _____

24. Führt Ihre Bibliothek Kosten-Nutzen-Analysen durch?

- nein ja

Falls ja, wie häufig? _____

Wann wurde die letzte durchgeführt? _____

25. Falls Sie ein Leistungsmessungs- oder Qualitätsmanagementsystem in der Nationalbibliothek anwenden, welches waren die Ziele und Motivationen für seine Einführung?

26. Falls es ein Qualitätsmanagementsystem in der Bibliothek gibt, führte seine Einführung zu einer wesentlichen Änderung im Leben der Einrichtung?

- Ja, in bemerkenswerter Weise.
- Ja, aber nicht sehr wichtig
- Nein, überhaupt nicht

27. Wurde das Image Ihrer Bibliothek in der Gemeinschaft evaluiert?

- nein
- ja

Falls ja, erfolgte dies durch

- Analyse der Medien
- Meinungsumfrage
- Marktforschung

Was war das Ergebnis?

- Das Image der Bibliothek ist sehr gut
- Das Image der Bibliothek ist gut
- Das Image der Bibliothek ist befriedigend
- Das Image der Bibliothek ist schlecht

28. Hat Ihre Bibliothek jemals versucht, ihre Resultate zu messen (Einfluß, den ihre Tätigkeit auf die Nutzer und die Gemeinschaft als Gesamtheit hat, z.B. auf der Ebene der Informationskompetenz der Bevölkerung)?

- nein
- ja

Falls ja, welche Leistungsmessungen und –indikatoren wurden angewandt?

29. Welches sind, Ihrer Meinung nach, die zukünftigen Perspektiven Ihrer Nationalbibliothek (professionell, politisch, finanziell ...)?

Können Sie bitte eine Bibliographie von Veröffentlichungen oder Aufsätzen über die Leistungs- (oder Qualitäts-) Messungen in Nationalbibliotheken beilegen, die in Ihrem Land während der letzten zehn Jahre erschienen sind?

Vielen Dank für Ihre Zusammenarbeit!