



**HTW** Chur  
Hochschule für Technik und Wirtschaft

Fachhochschule Ostschweiz  
University of Applied Sciences

## Churer Schriften zur Informationswissenschaft

Herausgegeben von  
Robert Barth, Iris Capatt, Sonja Hierl und Wolfgang Semar

---

Arbeitsbereich  
Informationswissenschaft

**Schrift 43**

Ökonomischer Mehrwert von Bibliotheken,  
aufgezeigt anhand ausgewählter Dienste  
der Zentral- und Hochschulbibliothek Luzern

Patricia Düring

---

Chur 2011

## Inhaltsverzeichnis

|   |    |
|---|----|
| Vorwort.....  | 3  |
| Abstract.....   | 4  |
| Inhaltsverzeichnis.....   | 5  |
| Abbildungsverzeichnis.....  | 7  |
| Tabellenverzeichnis.....  | 8  |
| Abkürzungsverzeichnis.....  | 9  |
| 1 Einleitung.....   | 10 |
| 1.1 Ausgangslage.....   | 10 |
| 1.2 Ziele.....  | 10 |
| 1.3 Vorgehensweise.....   | 11 |
| 1.4 Aufbau der Arbeit.....  | 11 |
| 2 Hintergrund.....  | 13 |
| 2.1 Verändertes Bibliotheksumfeld.....  | 13 |
| 2.2 Bisherige Leistungsmessung.....   | 15 |
| 2.3 Wert- und Wirkungsmessung.....  | 17 |
| 3 Stand der Forschung.....  | 19 |
| 3.1 Begriffsdefinitionen.....   | 19 |
| 3.2 Aspekte der Wert- und Wirkungsmessung.....                                      | 25 |
| 3.2.1 Sozialer Wert der Bibliotheksleistung.....                                    | 27 |
| 3.2.2 Ökonomischer Wert der Bibliotheksleistung.....                                | 28 |
| 3.3 Methoden der ökonomischen Mehrwertrechnung.....                                 | 30 |
| 3.3.1 Consumer Surplus.....   | 31 |
| 3.3.2 Contingent Valuation.....   | 32 |
| 3.3.3 Zeitkosten.....   | 34 |
| 3.4 Kosten-Nutzen-Analyse.....  | 35 |
| 3.5 Referenzuntersuchungen von ökonomischen Mehrwertrechnungen.....                 | 37 |
| 4 Ökonomische Mehrwertrechnung für die Zentral- und Hochschulbibliothek Luzern..... | 42 |

|       |   |    |
|-------|---|----|
| 4.1   | Die Zentral- und Hochschulbibliothek Luzern .....   | 42 |
| 4.2   | Organisation der Zentral- und Hochschulbibliothek Luzern.....   | 43 |
| 4.3   | Untersuchte Dienste der Zentral- und Hochschulbibliothek Luzern.....                                  | 44 |
| 5     | Methodische Vorgehensweise.....   | 46 |
| 5.1   | Wertrechnung der Medienausleihe .....   | 46 |
| 5.2   | Benutzerbefragung.....  | 48 |
| 6     | Durchführung der ökonomischen Mehrwertrechnung .....  | 51 |
| 6.1   | Ökonomische Mehrwertrechnung der Medienausleihe .....   | 51 |
| 6.1.1 | Berechnung der Ausleihwerte .....   | 51 |
| 6.1.2 | Kosten-Nutzen-Analyse .....   | 56 |
| 6.1.3 | Kosten-Nutzen-Analyse auf der Basis von Vollkosten.....   | 57 |
| 6.2   | Benutzerbefragung zum ökonomischen Mehrwert der Zentral- und Hochschulbibliothek Luzern.....          | 58 |
| 6.2.1 | Pretest .....   | 58 |
| 6.2.2 | Durchführung der Benutzerbefragung .....  | 59 |
| 6.2.3 | Ergebnisse der allgemeinen Benutzerbefragung und allfälliger indirekter wirtschaftlicher Nutzen ..... | 60 |
| 6.2.4 | Ökonomische Mehrwertrechnung des Lesesaals als Lernort .....  | 62 |
| 6.2.5 | Kosten-Nutzen-Analyse für den Lesesaal als Lernort.....   | 65 |
| 6.2.6 | Interpretation des ROI im Zusammenhang mit der Contingent Valuation-Methode                           | 66 |
| 7     | Gesamtergebnis und Nutzen für die Zentral- und Hochschulbibliothek.....                               | 67 |
| 8     | Fazit und kritische Würdigung .....   | 71 |
| 9     | Literatur- und Quellenverzeichnis .....   | 73 |
| 10    | Anhang .....  | 78 |
| 10.1  | Fragebogen.....   | 78 |
| 10.2  | Auswertung des Fragebogens.....   | 80 |
| 10.3  | Kreuztabellen .....   | 97 |

**Abbildungsverzeichnis**

|  |    |
|--|----|
| Abbildung 1: „Black-Box“-Modell (Blanck 2006, S. 15) .....                                       | 15 |
| Abbildung 2: Vom Input zum Outcome (Poll & Payne 2006, S. 549).....                              | 22 |
| Abbildung 3: Begriffe in der Wirkungsforschung (Fett 2004, S. 15).....                           | 23 |
| Abbildung 4: Begriffe der Wert- und Wirkungsforschung (Blanck 2006, S. 29) .....                 | 23 |
| Abbildung 5: Lineares Modell der Begrifflichkeiten (Kyrillidou 2002, S. 44).....                 | 23 |
| Abbildung 6: Zyklisches Modell der Begrifflichkeiten (Kyrillidou 2002, S. 44).....               | 24 |
| Abbildung 7: Spiralförmiges Modell der Begrifflichkeiten (Kyrillidou 2002, S. 45).....           | 24 |
| Abbildung 8: Bibliothekswertrechner (Bibliotheksportal 2008, Kalkulator).....                    | 37 |
| Abbildung 9: Wertschöpfung der British Library (Barth 2009, S. 53) .....                         | 39 |
| Abbildung 10: Organigramm der ZHB Luzern (Zentral- und Hochschulbibliothek Luzern 2008)<br>..... | 43 |