

Anhang 1

Leistungs- und Qualitätsindikatoren für wirkungsvolle Bibliotheken

Akzeptanz Angebot, Zugänglichkeit, Raum und Personal – diese fünf Dimensionen beschreiben Leistungen und Qualität von öffentlichen Bibliotheken.

Mit den vorliegenden Leistungszahlen und Messgrößen werden Maßstäbe gesetzt, die sicherstellen, dass öffentliche Bibliotheken ihre gesellschaftlichen Aufgaben nachhaltig erfüllen können.

Akzeptanz des Angebotes

Das Medien- und Dienstleistungsangebot der Bibliothek ist auf die Nachfrage der Kunden ausgerichtet. Gemessen wird die Akzeptanz des Angebots an der Intensität der Nutzung. Die Ausleihe von Medien oder die Inanspruchnahme der Medienangebote und Dienstleistungen vor Ort, wie zum Beispiel Informationsanfragen oder Datenbankrecherchen, sind Formen der Nutzung von Bibliotheken. Voraussetzung für diese Nutzungsformen ist der Besuch der Bibliothek.

Indikator für die Akzeptanz des Angebots:

Die Bibliothek erzielt jährlich mindestens 3.000 physische Besuche je 1.000 Einwohner ihres Einzugsgebietes.

Künftig werden Methoden zur Verfügung stehen, die standardisiert und zuverlässig virtuelle Bibliotheksbesuche, d.h. die Nutzung webbasierter Bibliotheksservices (z.B. die Nutzung elektronischer Kataloge, eBooks etc.) messen. Erste Ergebnisse zeigen, dass diese virtuellen Besuche mindestens in der gleichen Größenordnung wie die physischen Besuche liegen werden.

Für die Bibliothek als Bildungseinrichtung sind Schülerinnen und Schüler eine besonders wichtige Zielgruppe. Ihrer Akzeptanz der Angebote wird besondere Bedeutung beigemessen.

Indikator für die Akzeptanz des Angebots durch Schülerinnen und Schüler:

Mindestens 60 % der Schüler einer Kommune sind aktive Nutzer der Öffentlichen Bibliothek.

Die Kundenzufriedenheit wird regelmäßig – mindestens alle 2 Jahre – durch Umfragen ermittelt. Die Bewertung der Dienstleistung der Bibliothek erfolgt dabei bei Erwachsenen über 18 Jahre auf einer Skala von sehr gut, gut, befriedigend, ausreichend und mangelhaft.

Indikator für Kundenzufriedenheit:

Mehr als 90 % der Kundinnen und Kunden bewerten die Bibliotheksleistungen mit gut oder sehr gut.

Bei Kindern und Jugendlichen sind die Bewertungen auf eine Skala von gut, befriedigend und schlecht konzentriert.

Indikator für Kundenzufriedenheit bei Kindern und Jugendlichen:

Mehr als 75 % der Kinder und Jugendlichen bewerten die Bibliotheksleistungen mit gut.

Das Angebot

Bibliotheken haben die gesamte aktuelle Medienvielfalt von den Printmedien, über audiovisuelle und elektronische Medien im Angebot. Sie gewährleisten den Zugang zu innovativen Medienformen, wie z.B. digitale Medien, Netzpublikationen. Die Qualität des Medienangebots zeigt sich in seiner Aktualität sowie der Breite und Tiefe des Angebots.

Indikatoren für die Qualität des Angebots:

- **Die Bibliothek aktualisiert jährlich 10% ihres Medienangebots.**
- **Die Bibliothek stellt gemäß internationalen Standards 2000 Medien je 1000 Einwohner des Einzugsgebiets zur Verfügung.**
- **Die Bibliothek ergänzt das eigene Angebot durch eine Teilnahme am Austausch von Medien und Dokumenten zwischen den Bibliotheken (auswärtiger und regionaler Leihverkehr).**

Diese Werte sind bzgl. der innovativen Medienformen zu ergänzen, wenn hinreichend Erfahrungen vorliegen.

Die Zugänglichkeit

Die Nutzung der Angebote der Bibliothek setzt deren Zugänglichkeit nicht nur virtuell sondern auch physisch voraus. Ihre Zugänglichkeit, d.h., ihre Öffnungszeiten, richten Bibliotheken an den gewandelten Lebensumständen und veränderten Lebensgewohnheiten ihrer Kundinnen und Kunden aus (z.B. Berufstätige, Ganztageschüler, Studierenden, wissenschaftlich Arbeitende). Von besonderer Bedeutung sind familienfreundliche Öffnungszeiten.

Indikator für die Zugänglichkeit:

- **Die Öffnungszeiten einer kommunalen Bibliothek umfassen mindestens 75% der durchschnittlichen Öffnungszeiten des örtlichen Einzelhandels.**

Die Bibliotheksstandorte (Zweigstellen oder Fahrbüchereien) sind so gewählt, dass sie mit anderen öffentlichen Funktionen und Orten gekoppelt (Einkaufs, Bildungs- und Freizeitorde) und gut an den öffentlichen Personennahverkehr angeschlossen sind. Damit sind sie auch weniger mobilen Bürgerinnen und Bürgern zugänglich.

Indikator für die Zugänglichkeit:

Die Entfernung zu einem Bibliotheksstandort beträgt für mindestens 75 % der Bevölkerung einer Stadt weniger als 2 Kilometer.

Raum

Öffentliche Orte sind prägend für eine Kommune. Sie verleihen Identität, ermöglichen Identifikation und haben Aufenthaltsqualität. Die Bibliothek sind diejenigen öffentlichen Orte in einer Kommune, die die mit Abstand die höchste Besucherfrequenz aufweisen. Sie dienen als lebendige Treffpunkte, Lern- und Arbeitsorte für Einzelne und Gruppen. Die attraktive Gestaltung der Räume spiegelt diese Funktion als öffentlicher Ort wider. Das Raumangebot und die Einrichtung sind auf die Funktionen einer Bibliothek abgestimmt.

Indikator für das Raumangebot:

- **Mindestens 60 qm pro 1. 000 Einwohner des Einzugsgebietes stehen als Raumangebot für den öffentlichen Ort Bibliothek zur Verfügung.**

Mitarbeiter/innen und deren Entwicklung

Bibliotheken sind Dienstleistungseinrichtungen, die in hohem Maße personengebundene Services erbringen. Eine angemessene personelle Ausstattung ist deshalb unabdingbar. Zur Erbringung ihres umfassenden Dienstleistungsangebots setzen die Bibliotheken hauptamtlich angestelltes und fachlich qualifiziertes Personal ein und qualifizieren es laufend weiter. Die angegebenen Zahlen setzen die Nutzung zeitgemäßer technischer Möglichkeiten voraus.

Indikator für die Personalausstattung

- **1.000 Einwohnern des Einzugsgebiets stehen 0,33 Vollzeitstellen zur Erbringung der Dienstleistungen der Bibliothek zur Verfügung (bzw. 3.000 Einwohnern steht 1 Vollzeitstelle zur Verfügung).**

Indikator für Personalentwicklung

- **In die fachliche Weiterqualifikation der Mitarbeitenden werden jährlich mindestens 3% der verfügbaren Arbeitstage pro Mitarbeiter investiert (6 Arbeitstage bei 5 Tage Woche). Die notwendigen Sachkosten werden im Budget der Bibliothek bereitgestellt**