

HUMBOLDT-UNIVERSITÄT ZU BERLIN
INSTITUT FÜR BIBLIOTHEKSWISSENSCHAFT



BERLINER HANDREICHUNGEN
ZUR BIBLIOTHEKSWISSENSCHAFT

HEFT 166

**STANDARDS UND PROFILE FÜR ÖFFENTLICHE
BIBLIOTHEKEN**

VON
KONRAD UMLAUF

**STANDARDS UND PROFILE FÜR ÖFFENTLICHE
BIBLIOTHEKEN**

**VON
KONRAD UMLAUF**

Berliner Handreichungen
zur Bibliothekswissenschaft

Begründet von Peter Zahn
Herausgegeben von
Konrad Umlauf
Humboldt-Universität zu Berlin

Heft 166

Umlauf, Konrad

Standards und Profile für Öffentliche Bibliotheken / von Konrad Umlauf. - Berlin : Institut für Bibliothekswissenschaft der Humboldt-Universität zu Berlin, 2005. - 100 S. - (Berliner Handreichungen zur Bibliothekswissenschaft ; 166)

ISSN 14 38-76 62

Abstract:

Was sind Standards? Klassische bibliothekarische Standards, Grenzen Input-orientierter Standards, Qualitätsstandards, Verfahrensstandards im Sinn der Qualitätsnorm, Standards für Bibliotheksdienstleistungen (Leseförderung, Informationskompetenz, Informations- und Benutzungsdienst, Qualitätsstandards im Bibliothekskonzept Südtirol, Public Library Service Standards, IFLA/UNESCO Guidelines for Development), Profile und Standards, Gewinnung und In-Kraft-Setzung von Standards.

Die klassischen, fast nur Input-orientierten Standards (2 Medien pro Einwohner usw.) werden nicht bedeutungslos, verlieren aber an Bedeutung, weil sie auf dem Hintergrund der knappen Kassen ins Leere laufen und weil sie keineswegs automatisch „gute“ Dienstleistungen bewirken. Auch mit geringeren Ressourcen sind exzellente Leistungen möglich, teilweise allerdings auf begrenzten Feldern. Fast völlig vernachlässigt wurden in der bisherigen Fachdebatte Qualitätsstandards, die verbindlich beschreiben, welche Merkmale „gute“ Dienstleistungen von Bibliotheken aufweisen. Ausgangspunkt für derartige Qualitätsstandards ist das Leitbild der Bibliothek. Dieses muss auf Ziele des Unterhaltsträgers ebenso Bezug nehmen wie auf Interessen des Personals und die Sicht der Kunden (Stakeholder-Ansatz). Die Standards können überbetrieblich oder innerbetrieblich gewonnen werden. Durch eine entsprechende Auswahl aus einem überbetrieblichen Set an Standards können betriebsindividuelle Profile gebildet werden. Die gewählten Standards müssen in jedem Fall seitens der einzelnen Bibliothek, die sich zu diesen Standards bekennt, öffentlich propagiert werden, innerbetrieblich durch Fortbildungsveranstaltungen (z. B. Inhouse Seminar) an alle Mitarbeiter vermittelt und in Zielvereinbarungen mit den Mitarbeitern festgehalten werden, darüber hinaus, wenn sie Entscheidungen des Unterhaltsträgers tangieren (z. B. hinsichtlich Erwerbungsstat oder Schwerpunktsetzungen), mit dem Unterhaltsträger abgestimmt oder von diesem in Kraft gesetzt werden.

Die Publikation beruht auf einem Vortrag auf der Tagung „Standards, Profile und das Leitbild der Öffentlichen Bibliotheken“ der Fachstelle für das öffentliche Bibliothekswesen Reutlingen und der Landeszentrale für politische Bildungsarbeit Baden-Württemberg im Juni 2005.

Inhalt

1.	ZUSAMMENFASSENDE THESEN.....	6
2.	WAS SIND STANDARDS?	6
3.	KLASSISCHE BIBLIOTHEKARISCHE STANDARDS	10
4.	GRENZEN INPUT-BASIERTER STANDARDS	14
5.	QUALITÄTSSTANDARDS.....	16
6.	VERFAHRENSSTANDARDS IM SINN DER QUALITÄTSNORM	18
7.	STANDARDS FÜR BIBLIOTHEKS-DIENSTLEISTUNGEN	19
8.	STANDARDS FÜR VERANSTALTUNGEN ZUR LESEFÖRDERUNG	19
9.	STANDARDS DER INFORMATIONSKOMPETENZ.....	20
10.	STANDARDS FÜR DIE VERMITTLUNG VON INFORMATIONSKOMPETENZ.....	26
11.	STANDARDS FÜR DEN INFORMATIONS- UND BENUTZUNGSDIENST	28
12.	QUALITÄTSSTANDARDS IM BIBLIOTHEKSKONZEPT SÜDTIROL.....	31
13.	PUBLIC LIBRARY SERVICE STANDARDS (UNITED KINGDOM).....	35
14.	IFLA/UNESCO GUIDELINES FOR DEVELOPMENT.....	37
15.	PROFILE UND STANDARDS	39
16.	GEWINNUNG UND IN-KRAFT-SETZEN VON STANDARDS UND PROFILEN	50
17.	VORTRAGSFOLIEN.....	52

1. Zusammenfassende Thesen

- Die klassischen, fast nur Input-orientierten Standards (2 Medien pro Einwohner usw.) werden nicht bedeutungslos, verlieren aber an Bedeutung, weil sie
 - auf dem Hintergrund der knappen Kassen ins Leere laufen,
 - keineswegs automatisch „gute“ Dienstleistungen bewirken. Auch mit geringeren Ressourcen sind exzellente Leistungen möglich, teilweise allerdings auf begrenzten Feldern.
- Fast völlig vernachlässigt wurden in der bisherigen Fachdebatte Qualitätsstandards, die verbindlich beschreiben, welche Merkmale „gute“ Dienstleistungen von Bibliotheken aufweisen.
- Ausgangspunkt für derartige Qualitätsstandards ist das Leitbild der Bibliothek. Dieses muss auf Ziele des Unterhaltsträgers ebenso Bezug nehmen wie auf Interessen des Personals und die Sicht der Kunden (Stakeholder-Ansatz).
- Die Standards können überbetrieblich oder innerbetrieblich gewonnen werden. Durch eine entsprechende Auswahl aus einem überbetrieblichen Set an Standards können betriebsindividuelle Profile gebildet werden.
- Die gewählten Standards müssen in jedem Fall
 - seitens der einzelnen Bibliothek, die sich zu diesen Standards bekennt, öffentlich propagiert werden,
 - innerbetrieblich durch Fortbildungsveranstaltungen (z. B. Inhouse-Seminar) an alle Mitarbeiter vermittelt und in Zielvereinbarungen mit den Mitarbeitern festgehalten werden,
 - darüber hinaus, wenn sie Entscheidungen des Unterhaltsträger tangieren (z. B. hinsichtlich Erwerbungssetat oder Schwerpunktsetzungen), mit dem Unterhaltsträger abgestimmt und von diesem in Kraft gesetzt werden.

2. Was sind Standards?

Standards und Normen werden oft in einem Atemzug genannt. Beide sind das Ergebnis einer durch Fachleute vorgenommenen und allgemein anerkannten Festlegung von Merkmalen und Regeln; diesen Vorgang nennt man Normung. Am bekanntesten sind

- die deutschen DIN-Normen,
- die europäischen EN-Normen,
- die internationalen ISO-Normen
- und die US-amerikanischen ANSI-Normen.

Normen sind nicht rechtsverbindliche Empfehlungen; sie werden in Deutschland durch das bekannte DIN Deutsches Institut für Normung herausgebracht, auf EU-Ebene durch das Comité Européen de Normalisation, auf internationaler Ebene durch die ISO International Standards Organization.

Grundsätzlich denselben nur empfehlenden Charakter tragen die Empfehlungen und Gutachten der KGSt für Öffentliche Bibliotheken, oder für wissenschaftliche Bibliotheken Empfehlungen des Wissenschaftsrats oder der DFG.

Etliche Normen haben aber rechtliche Verbindlichkeit erlangt, indem in Gesetzen und Verordnungen auf den „Stand der Technik“, d. h. in der Gesetzesauslegung praktisch auf DIN-Normen Bezug genommen wird. Eine ähnliche Wirkung haben Normen, auf die in Gerichtsurteilen Bezug genommen wurde: Wenn ein Gebäude einstürzt, ist der Bauingenieur gleichwohl entlastet, wenn er die statischen Berechnungen korrekt nach DIN vorgenommen hat. In den Ländern, die über Bibliotheksgesetze verfügen, sind teilweise Standards für Bibliotheken in diese Gesetze eingegangen, wie überhaupt Gesetze und Verordnungen ebenfalls Normen darstellen. Bekanntlich gelten in Deutschland nur wenige spezifische Gesetze für Bibliotheken, aber eine Fülle allgemeiner Gesetze und Verordnungen. Beispielhaft erwähnt sollen werden:

- die Pflichtexemplargesetze und die darauf beruhenden Verordnungen,
- die Verdingungsordnung für Leistungen ausgenommen Bauleistungen (VOL), die die Auftragsvergabe der öffentlichen Hand detailliert regelt und bei strenger Auslegung auch für den Medienerwerb gilt,
- die Inventarordnungen der Bundesländer und Kommunen, die festlegen, ab welcher Preisgrenze erworbene bewegliche Sachen, d. h. in Bibliotheken vor allem Medien, inventarisiert werden müssen,
- haushaltsrechtliche Regelungen.

Verbindlichkeit können Normen auch auf andere Weisen erlangen:

- durch Dienstanweisungen oder innerbetriebliche Anweisungen. Beispielsweise wies das Land Bayern die staatlichen bayerischen Bibliotheken in den 1970er-Jahren an, nach RAK zu katalogisieren.
- durch Verträge oder innerbetriebliche Vereinbarungen. Beispielsweise verpflichteten sich die Teilnehmer der Bibliotheksverbände, nach RAK zu katalogisieren.
- oder indem die Zuweisung von Fördermitteln an die Einhaltung von Normen oder Standards gebunden werden. Zum Beispiel knüpft die DFG die Förderung der Mikroverfilmung von Zeitungen an die Bedingung, dass gewisse technische Standards (DIN 19057) eingehalten werden; oder als es noch Fördermittel für Öffentliche Bibliotheken gab, war in manchen Bundesländern die Vergabe an die Einhaltung von Standards seitens des Empfängers gebunden, z. B. Mindestöffnungszeiten oder hauptamtliche Bibliotheksleitung.

Weniger verbindlich, aber in der Praxis mitunter nicht weniger wirksam, können Normen und Standards auch dadurch werden, dass eine Institution mit allgemein anerkannter Autorität sie empfiehlt oder indem ihre Anwendung klare wirtschaftliche Vorteile bringt; technische DIN-Normen beispielsweise werden von Ingenieuren allgemein als verbindlich betrachtet, auch wenn sie es weder durch Gesetze noch sonst wie sind. Ein Gebäude, dessen Steckdosen, Fenster und Türen nicht nach DIN bemessen sind, ist wirtschaftlich nicht verwertbar, weil zukünftige Renovierungen zu teuer sind – einer der Gründe, weshalb die Kosten für die Restaurierung historischer Gebäude meistens ins Uferlose wachsen. Die Tatsache, dass im Bibliotheksbereich bisher weniger mit Normen und Standards gearbeitet wurde als etwa im Bauwesen, deutet darauf hin, dass hier wirtschaftliches Denken weniger ausgeprägt war; sicher spielte auch eine Rolle, dass der Gedanke der Normung in bibliothekarischen Studiengängen bisher unterentwickelt ist. Das Bibliothekspersonal konnte sich individu-

elle Lösungen für die Sacherschließung einschließlich Interessenkreiserschließung, für die Formalerschließung oder die technische Medienbearbeitung oder den Geschäftsgang insgesamt leisten – dies reflektiert auch das Missverhältnis zwischen Sach- und Personalmitteln, insbesondere zwischen Erwerbungsetat und Arbeitskapazität.

Damit haben wir den Zweck von Normen und Standards angesprochen. Die folgende Tabelle fasst die Zwecke von Normen und Standards zusammen.

Zweck	Beispiel
Rationalisierung	Mehrere Bibliotheken können im EDV-Verbund arbeitsteilig katalogisieren, wenn sie dasselbe Regelwerk und dasselbe Datenformat anwenden. Die einzelne Bibliothek kann bereits vorhandene Titelaufnahmen anderer Bibliotheken nutzen und muss nur noch den verbleibenden Rest selbst katalogisieren.
Wirtschaftlichkeit	Durch Richtwerte für Personal- und Finanzbedarf soll einerseits mangelnde Effektivität infolge Unterausstattung, andererseits Ressourcenvergeudung infolge Überausstattung verhindert werden.
Qualitätssicherung	Ein Regelwerk zur Beschlagwortung soll konsistente Qualität der Sacherschließung sicherstellen, indem derselbe Gegenstand stets gleich bezeichnet wird.
Ordnung	Regelwerke zur Formal- und Sacherschließung schaffen Ordnung und erlauben ein Information Retrieval von hoher Präzision.
Kundenorientierung durch Redundanzvermeidung	Konsistent strukturierte Daten garantieren Einheitlichkeit und ermöglichen den Kunden, effektive Suchstrategien anzuwenden. Beispiel: Derselbe Autor soll stets unter derselben Schreibweise zu finden sein (z. B. Dostojewski, Dostojevski, Dostojewskij, Dostojevski).

DIN- und ISO-Normen gewinnen allerdings auch im Bibliotheks- und Informationswesen eine immer größere Bedeutung, ich erinnere beispielsweise an:

- ISO 15836 The Dublin Core metadata element set
- DIN EN ISO 2789 Internationale Bibliotheksstatistik
- ISO 11620 Leistungsindikatoren für Bibliotheken.
- ISO/Technical Report 20983 Indikatoren für Leistungsmessung und Qualitätsmanagement in Bezug auf netzbasierte Dienstleistungen
- Die Z39.50-Schnittstelle ist eine ANSI-Norm.

In Bibliotheken und anderen Informationseinrichtungen sind jedoch praktisch wichtiger als DIN- oder ISO-Normen solche fachlichen Normen (Regelwerke), die im Informationssektor ohne Beteiligung des DIN entwickelt wurden, beispielsweise

- das MAB2-Datenaustauschformat, das auch in Deutschland zukünftig durch MARC21 abgelöst werden wird,
- RAK und AACR2,
- RSWK. Für die Formal- und Sacherschließung gibt es auch DIN-Normen, die aber in Bibliotheken gänzlich und in anderen Informationseinrichtungen weitgehend ohne Bedeutung blieben.

Auch die publizierten Klassifikationen (in deutschen Öffentlichen Bibliotheken: ASB, SSD, KAB; SfB; in der Schweiz: DK für Schul- und Gemeindebibliotheken; in deutschen wissenschaftlichen Bibliotheken: Regensburger Verbundklassifikation RVK, Basisklassifikation, Systematik der Gesamthochschulbibliotheken in Nordrhein-Westfalen GHBS NRW u. a., international vor allem: DDC und UDK) kann man als

Standard betrachten; Bibliotheken, die diese Klassifikationen individuell verändern, weichen vom Standard ab.

Insgesamt kann man folgende Trends bei Normen und Standards im Bibliotheks- und Informationswesen beobachten:

- Die zunehmende Kooperation der Bibliotheken untereinander, aber auch zwischen Bibliotheken und anderen Einrichtungen wie z. B. Verlagen oder Datenbank-Anbietern, erzwingt in wachsendem Maß die Anwendung gleicher Verfahren, Regeln und kompatibler Merkmale. Hier kann man beispielsweise an das EDIFACT-Format (ISO 9735) zum Datenaustausch zwischen Bibliothek und Medienlieferant denken.
- Dasselbe gilt verstärkt für die internationale Kooperation. Hier gibt es z. T. schon Normen für Regelungsgegenstände, die in Deutschland noch nicht normiert sind (z. B. elektronischen Auskunftsdienst), oder international werden andere Normen als in Deutschland bevorzugt (z. B. AACR2 statt RAK). Drei Lösungsmöglichkeiten bieten sich an:
 - Neue, den aktuellen technischen und methodischen Verfahren angepasste Standards (z. B. Katalogisierungsregelwerke, Datenformate usw.) werden von international zusammengesetzten Gremien erarbeitet mit dem Ziel, übernationale, möglichst weltweite Verbreitung zu finden.
 - Normen, die international bereits einige Verbreitung gefunden haben, werden, auch wenn sie aktuellen Erfordernissen nur begrenzt gerecht werden, dort zur Übernahme empfohlen, wo sie noch nicht gelten (z. B. AACR2 als Ersatz für RAK).
 - Es werden Konkordanzen oder Algorithmen geschaffen, um Sachverhalte, Daten usw., die nach verschiedenen Normen gefasst sind, kompatibel, insbesondere austauschbar zu machen.

Eine Kosten-Nutzen-Untersuchung könnte fallweise feststellen, welcher Weg (einmalige Umstellung in Deutschland oder laufende Pflege von Konkordanzen usw.) kostengünstiger im Verhältnis zu Vor- und Nachteilen ist. Nicht selten treten jedoch an die Stelle einer wissenschaftlich begründeten Abwägung pragmatische oder machtbasierte Entscheidungen.

- Eine weitere Tendenz betrifft die verstärkte Anwendung von Normen und Standards aus anderen Bereichen, z. B. für das Qualitätsmanagement (ISO 9000ff) oder für die Datenstrukturierung (SGML - ISO 8879 -, XML). Soweit vorhandene Normen und Standards anwendbar oder anpassbar sind, ist dies sowohl unter wirtschaftlichen Gesichtspunkten vorteilhafter als eine branchenspezifische Entwicklung wie auch unter dem Gesichtspunkt der Kundenorientierung, weil damit die Hürde zur Benutzung von Bibliotheken und Informationseinrichtungen gesenkt wird.

Der Begriff Standard umschließt einerseits den Bedeutungsaspekt der Norm (Festlegung von Merkmalen und Regeln, also eine SOLL-Aussage), andererseits den Aspekt des Normalen, Üblichen, Verbreiteten (also eine IST-Aussage). Normen und Standards bestehen meistens aus Definitionen und Benennungen sowie hauptsächlich aus Regeln, wie mit den definierten Entitäten zu verfahren ist, oder aus SOLL-Eigenschaften bzw. SOLL-Größen. Die klassischen bibliothekarischen Standards sind derartige SOLL-Größen.

3. Klassische bibliothekarische Standards

Wenn im Informationssektor von Standards die Rede ist, dann sind oft SOLL-Aussagen im Sinn fachlich empfohlener Planziele gemeint, die bibliothekspolitische Argumentationen fundieren sollen. Nur vereinzelt haben derartige fachliche Standards im Informationssektor Verbindlichkeit erlangt, indem z. B. einige Standards Eingang in Förderrichtlinien gefunden haben. So förderte die Landesfachstelle für das Öffentliche Bibliothekswesen der Bayerischen Staatsbibliothek in 2002 Projektmaßnahmen nur dann, wenn der Erwerbungssetat über 0,75 EUR pro Einwohner, mindestens jedoch 1.500 EUR betrug.

An die wichtigsten dieser Standards für Öffentliche Bibliotheken möchte ich erinnern. Niedergelegt sind diese Standards in den bekannten Forderungskatalogen oder Planungsempfehlungen, beispielsweise:

- Bibliotheksplan '73¹,
- Bibliotheken '93,²
- KGSt-Gutachten über die Öffentliche Bibliothek von 1973³. Für Gemeinden in der Größenordnung 25.000-50.000 Einwohner hat die KGSt allerdings 1994 ihre Empfehlung von 1973 hinsichtlich der Personalausstattung relativiert und nur noch etwa 50 % der damals empfohlenen Personalkapazität sowie rund zwei Drittel jener Erwerbungsmittel vorgesehen⁴.

Die wichtigsten dieser Standards sind:

Bestandsgröße und Erwerbungssetat

Bibliotheken '93 empfehlen für Bibliotheken der Funktionsstufen 1 und 2:

- einen SOLL-Medienbestand, dessen Umfang nach der Formel⁵ errechnet werden soll (im Excel-Format dargestellt)
$$B' = 2E + (2E * ((A/B)/10))$$
mit B': SOLL-Medienbestand,
E: Einwohnerzahl,
A: Zahl der Ausleihen pro Jahr,
B: IST-Medienbestand.
Damit richtet sich der SOLL-Medienbestand vor allem nach der Einwohnerzahl, ein für Planungen öffentlicher Dienstleistungen weit verbreiteter Ansatz, weil die Einwohner als die Bedarfsträger gesehen werden. Darüber hinaus soll der Medienbestand um so größer sein, je stärker er benutzt wird.

¹ Bibliotheksplan '73 (1973). Entwurf eines umfassenden Bibliotheksnetzes für d. Bundesrepublik Deutschland. Berlin: Dt. Bibliothekskonferenz.

² Bibliotheken '93 (1994). Strukturen, Aufgaben, Positionen. Berlin, Göttingen: Bundesvereinigung Deutscher Bibliotheksverbände.

³ Öffentliche Bibliothek (1973). Gutachten der kommunalen Gemeinschaftsstelle für Verwaltungsvereinfachung (KGSt). Berlin: Dt. Bibliotheksverband, Arbeitsstelle für d. Bibliothekswesen (AfB-Materialien. 1).

⁴ Organisationsmodell für Gemeinden der Größenklasse 5: Organisation des Schulverwaltungs-, Sport- und Kulturamtes (KGSt-Bericht 5/1994).

⁵ Bibliotheken '93 gibt die Berechnungsmethode verbal, nicht in einer Formel.

- einen Erwerbungssetat, um jährlich einen Teil des vorhandenen Bestandes durch Neuzugänge zu ersetzen. Die Anzahl der erforderlichen Neuzugänge wird anhand folgender Formel ermittelt (im Excel-Format dargestellt):

$$N = (B/100) * (5 + (A/B))$$

mit N: Zahl der Neuzugänge pro Jahr,

B: IST-Medienbestand,

A: Zahl der Ausleihen pro Jahr.

Falls der IST-Medienbestand geringer ist als der SOLL-Medienbestand, muss der Erwerbungssetat ausreichen, darüber hinaus weitere Neuzugänge für ein Bestandswachstum zu erwerben.

Dem gemäß sollen mindestens 5 % des vorhandenen Bestandes jedes Jahr durch Neuzugänge ersetzt werden. Je stärker der Bestand benutzt wird, desto mehr Ersatz muss geleistet werden, weil die Neuzugänge nicht nur Ersatz für Veralterung, sondern auch für Verschleiß darstellen.

Zu etwa denselben Empfehlungen kam schon die KGSt in ihrem Gutachten von 1973. Allerdings empfahl die KGSt 1993 für Gemeinden zwischen 25.000 und 50.000 Einwohnern Erwerbungssetat, die nur noch etwa 2/3 davon ausmachen. Weder diese noch die höhere Empfehlung von 1973 wird nicht begründet und lässt sich auch nicht begründen. Eine fachliche Begründung für die Höhe der Erwerbungssetat bei Öffentlichen Bibliotheken nimmt auf den beschleunigten Aktualitätsverfall publizierter Information Bezug. Nach 7-8 Jahren ist die Hälfte der Information veraltet, danach müsste ein vorhandener Bestand nach 7-8 Jahren zur Hälfte durch Neuzugänge ersetzt sein (erforderliche Erneuerungsquote 7 % zuzüglich Ersatz für Verschleiß). Eine fachlich begründbare Aussage über die SOLL-Erneuerungsquote in Bezug auf den IST-Medienbestand entwickelte Liesel Schumacher⁶ 1964 mit folgender Formel, die hier im Excel-Format präsentiert wird:

$$S = 100 * (((H/3) * (24 - (A/B))) + (4 * L * (A/B))) / (8 * H * L)$$

mit S: SOLL-Erneuerungsquote in Bezug auf den IST-Medienbestand,

H: Haltbarkeit in Zahl der Ausleihen bis zum Verschleiß,

A: Zahl der Ausleihen pro Jahr,

B: IST-Medienbestand,

L: Lebensdauer in Zahl der Jahre bis zur vollständigen inhaltlichen Veralterung.

Die folgende Tabelle zeigt Beispiele für verschiedene Lebensdauern, Haltbarkeiten und Umsätze:

⁶ Schumacher (1964), Liesel: Kalkulationsgrundlagen und Kostenberechnung für Erhaltung und Aufstockung des Buchbestandes einer öffentlichen Bücherei. In: Büchereidienst Beih. 9, S. 1-23.

Haltbarkeit (Ausleihen)	Lebensdauer (Jahre)	Ausleihen	Bestand	Umsatz	Erneuerungsquote in % des Bestands
60	12	300.000	100.000	3	9,8
60	15	300.000	100.000	3	8,3
60	10	300.000	100.000	3	11,3
60	12	400.000	100.000	4	10,3
60	12	500.000	100.000	5	10,8
60	12	200.000	100.000	2	9,3
100	20	300.000	100.000	3	5,9
100	15	300.000	100.000	3	7,3
100	10	300.000	100.000	3	10,3
100	12	400.000	100.000	4	8,9
100	12	500.000	100.000	5	9,1
100	12	200.000	100.000	2	8,6

Schwieriger zu begründen ist der SOLL-Medienbestand. Plausibler als die deutsche Forderung nach 2 Medieneinheiten pro Einwohner plus einen von der Benutzungsfrequenz abhängigen Aufschlag ist der Ansatz der UNESCO aus 1989⁷, wonach der durchschnittlich nicht ausgeliehene Bestand 1,5 bis 2 Medieneinheiten pro Einwohner umfassen soll, weil er den Blickwinkel des Nutzers einnimmt, für den die bei seinem Bibliotheksbesuch jeweils nicht im Regal stehenden, sondern entliehenen Bücher fern und nur über den Umweg der Vormerkung erreichbar sind. Noch besser begründbar, allerdings kommunalpolitisch problematisch, wäre ein Bezug nicht zur Einwohnerschaft, sondern zur Zahl der eingetragenen aktiven Nutzer. Mehr Nutzer brauchen mehr Medien⁸. Dass fachlich eine gewisse Unsicherheit über den Umfang der SOLL-Bestände herrscht, wird auch daran deutlich, dass die berühmten zwei Medieneinheiten pro Einwohner international nicht durchgängig propagiert werden. In der Schweiz fordert die Arbeitsgemeinschaft der Öffentlichen Bibliotheken⁹ pro Einwohner eine Medieneinheit, die nicht älter als 10 Jahre ist; anders gesagt: Ältere Medieneinheiten werden nicht mitgezählt.

Der Bezug zur Einwohnerzahl ist auch bei anderen Planungen öffentlicher Dienstleistungen, insbesondere in der Raumordnungspolitik und Stadtplanung üblich. Die Einwohner werden als *Bedarfsträger* gesehen¹⁰. Zahlreiche kommunalpolitische Größen, z. B. Landeszuweisungen zu den kommunalen Haushalten, beruhen u.a. auf Einwohnerzahlen. Die quantitative Ausprägung des Zielbestandes mit zwei bis drei Medieneinheiten pro Einwohner ist nur historisch erklärbar: Um 1970 betragen die Bestände im Durchschnitt der öffentlichen Bibliotheken der Bundesrepublik 0,5 Medieneinheiten pro Einwohner. Auf diesem Hintergrund, im Kontext der optimistischen Bildungsplanungen der 70er Jahre schienen Zielbestände von zwei Medieneinheiten pro Einwohner vernünftig. 20 Jahre später wollte man über diesen Wert hinausgehen.

⁷ Moore (1992), Nick: Leistungsmessung in öffentlichen Bibliotheken. In: Bibliothek Forschung und Praxis 16, Nr. 2, S. 169-196.

⁸ Houghten (1985), Tony: Bookstock management in public libraries. London: Bingley, S. 75 – McClellan (1970), A.W.: The reader, the library and the book. Selected papers 1949-1970. London: Bingley, S. 88.

⁹ Richtlinien für Gemeindebibliotheken (1995). Solothurn: Arbeitsgemeinschaft der allgemeinen öffentlichen Bibliotheken der Schweiz, S. 28.

¹⁰ Vgl. etwa die Tabellen in: Borchard (1983), Klaus: Gemeinbedarf. In: Grundriß der Stadtplanung (1983). Akademie für Raumforschung und Landesplanung. Hannover: Vincentz, S. 180-190.

Aber letztlich gut begründet ist auch dieser SOLL-Wert nicht. Eine fachliche Begründung würde nicht irgendeine Zahl annehmen, sondern würde den Bestand so lange wachsen lassen, bis ein weiteres Wachstum des Bestands über die dadurch erzielte zusätzliche Nutzung hinausgeht¹¹, bis also

$B' > A'$

mit B': Grenzbestand (letztjähriges Wachstum des Bestands in Prozent)

A': Grenzausleihe (letztjähriges Wachstum der Ausleihen in Prozent).

Internationale Vergleiche zeigen jedoch, dass dieser Punkt kaum vom Umfang des Bestands abhängt, vielmehr von folgenden Faktoren:

- Aktualität des Bestands, weil ein nicht aktueller Bestand kaum genutzt wird,
- Anteil breit und extensiv kommensurabler Medien wie z. B. Tonträgern oder Medien, die für Bildungseinrichtungen genutzt werden, weil derartige Medien besonders stark ausgeliehen werden,
- Anteil höher qualifizierter Personen in der Bevölkerung, weil dieser Bevölkerungsanteil Bibliotheken besonders intensiv nutzt.

Generell gilt für Mediennutzung, dass ein Angebot einen Bedarf schafft, mehr noch, wenn dieses Angebot als öffentliches Gut erfolgt, mithin ein nachfrageregulierender Preis fehlt¹².

Flächen

Überzeugender begründbar als der SOLL-Medienbestand scheint der Flächenbedarf zu sein. Bücher und andere Medien haben eine bestimmte Größe, woraus sich der Platzbedarf ableiten lässt, um eine bestimmte Anzahl von Büchern unterzubringen.

Freilich hängt dieser Platzbedarf auch von der Höhe der Regale, der Dichte der Aufstellung usw. ab.

Der im Bibliotheksplan '73 wie im KGSt-Gutachten von 1973 empfohlene Flächenbedarf von 30 qm pro 1.000 Medieneinheiten inkl. Büros sind großzügig bemessen.

Etliche Bibliotheken mit relativ geringeren Flächen arbeiten besonders erfolgreich.

Personal

Für Öffentliche Bibliotheken zitiert *Bibliotheken '93* aus älteren Richtwerten der KGSt (KGSt-Gutachten 1973), wonach je 2.000 Einwohner eine Personalstelle in der Öffentlichen Bibliothek vorhanden sein soll, fügt jedoch hinzu: 70 % dieses Ansatzes gilt als Mindestanforderung. Weder der einen noch der anderen Forderung liegen analytische Methoden der Personalbedarfsermittlung zugrunde.

Für Gemeinden in der Größenordnung 25.000-50.000 Einwohner hat die KGSt 1994 ihre Empfehlung von 1973 relativiert und nur noch etwa 50 % der damals empfohle-

¹¹ Moore (1992), S. 189.

¹² Grundlagen des Medienmanagements (2000). Karmasin, Matthias; Winter, Carsten (Hrsg.) München: Fink (UTB für Wissenschaft. 8203), S. 35.

nen Personalausstattung vorgesehen¹³. Aktuelle empirische Werte für Personalbedarfe sowie Methoden der Personalbedarfsermittlung führen Naumann und Umlauf¹⁴ auf.

Öffnungszeiten

Bibliotheken '93 formuliert als Standard für Bibliotheken der Funktionsstufe 1 mindestens 35 Öffnungszeiten einschließlich Samstag, für Bibliotheken der Funktionsstufe 2 mindestens 60 Öffnungszeiten verteilt auf sechs Wochentage, davon ein Drittel außerhalb der üblichen Arbeitszeit.

Weitere Standards

Weitere Standards in den genannten Planungspapieren beziehen sich u.a. auf

- ein Angebot von Zeitungen und Zeitschriften (ohne quantitative Spezifikation),
- Anteil der AV-Medien am Bestand,
- Anteil des Informationsbestands am Buchbestand,
- Teilnahme am Leihverkehr,
- Zugriff auf Datenbanken,
- Benutzungshilfen für Behinderte.

Die lange Aufzählung von technischen Geräten und Typen von Bibliografien, die im Bibliotheksplan 73 Seiten füllt, wurde später nicht fortgeführt.

4. Grenzen Input-basierter Standards

Nahezu alle quantitativen Standards in den zitierten Planungspapieren beziehen sich auf den Input. Im KGSt-Gutachten und im Bibliotheksplan 93 sind nahezu keine Output-Größen angeführt. Als Output sind lediglich qualitative Funktionsbeschreibungen genannt: Befriedigung der Informationsbedürfnisse, Leseförderung, Förderung des individuellen Lernens und des Lernens in Gruppen, Kulturarbeit, Musikbibliothek usw.

Genannte Output-Größen im Einzelnen sind:

- die Öffnungszeiten (bei Funktionsstufe 1 mindestens 35 Öffnungszeiten einschließlich Samstag, für Bibliotheken der Funktionsstufe 2 mindestens 60 Öffnungszeiten verteilt auf sechs Wochentage, davon ein Drittel außerhalb der üblichen Arbeitszeit),
- ein Umsatz von 3 bis 5, der en passant als Beispiel erwähnt wird.

Keine denkbaren anderen Output-Größen werden genannt, die quantitativ angeben könnten, was mit den quantifizierten Ressourcen erreicht werden sollen. Es könnte sich um Größen handeln wie beispielsweise:

- Anteil der Nutzer an der primären Nutzergruppe (Marktdurchdringung),

¹³ Organisationsmodell für Gemeinden der Größenklasse 5: Organisation des Schulverwaltungs-, Sport- und Kulturamtes (KGSt-Bericht 5/1994).

¹⁴ Naumann, Ulrich; Umlauf (2002), Konrad: Personalbedarf. In: Erfolgreiches Management von Bibliotheken und Informationseinrichtungen (2002). Hans-Christoph Hobohm, Konrad Umlauf (Hrsg.) Loseblatt-Ausg. Hamburg: Dashöfer, Abschnitt 4/3.

- Anteil der Nutzer an einzelnen Zielgruppen, beispielsweise unter den Schülern,
- Anzahl der Besucher,
- Anteil von Lehr- und Lernmedien am Bestand und an den Ausleihen,
- Verfügbarkeit von Titeln,
- Verfügbarkeit von nachgefragten Titeln,
- Anteil an nachgefragten Titeln im Bestand,
- Anzahl der verfügbaren PC-Stunden pro Mitglied der primären Nutzergruppe,
- Anzahl der Teilnahmen an Veranstaltungen zur Vermittlung von Informationskompetenz pro Mitglied der primären Nutzergruppe.

Mit anderen Worten, die Bibliothekare haben in ihren Planungspapieren und Forderungskatalogen bisher Ressourcen gefordert ohne zu sagen, welche Leistungen in quantitativer Hinsicht sie mit diesen Ressourcen erbringen können oder wollen – dies mag einer der Gründe sein, weshalb diese Forderungen nach Ressourcen nie einen durchschlagenden Erfolg hatten.

Weitere Gründe können sein:

- Der Charakter der quantitativen Standards im *Bibliotheksplan '73*, auch in den anderen Planungspapieren ist nicht ganz klar:
 - Handelt es sich um technische oder wirtschaftliche Notwendigkeiten? Bei den Flächenbedarfen spielen derartige Anforderungen mit hinein, auch bei den monetären Größen hinsichtlich Buchpreisen, Baupreisen und Personalkosten.
 - Handelt es sich um wissenschaftlich abgesicherte Prognosedaten? Das ist beispielsweise bei den Studentenzahlen für zukünftige Jahre der Fall, die den Planungen wiederholt zugrunde liegen, gleichwohl das tatsächliche Wachstum der Studentenzahlen weit unterschätzten.
 - Handelt es sich um zu Normen geronnene Wertentscheidungen, die man letztlich nur durch politischen Konsens begründen kann? Das ist vor allem bei den SOLL-Bestands- und Zugangszahlen für die Bibliotheken der Stufen 1 bis 3 der Fall, während die SOLL-Zugangszahlen für Hochschulbibliotheken sich solider auf Empfehlungen des Wissenschaftsrats von 1964 mit dem Hinweis auf Aktualisierungserfordernis stützen können und vor allem auf den Gesamtplan für das wissenschaftliche Bibliothekswesen in Baden-Württemberg von 1973¹⁵.

Insgesamt, so scheint man heute sagen zu können, wäre es klüger gewesen, unterschiedliche Ausbaulevels zu empfehlen, bei denen man jeweilige Kosten und den jeweiligen Nutzen hätte gegenüberstellen können. Das hätte den Debatten im politischen Raum vielleicht eine rationale und solide Basis geben können.

- Die quantitativen Standards wurden jahrzehntelang wiederholt ohne zu fragen, ob geänderte Rahmenbedingungen nicht andere Größen erfordert hätten:
 - Der Anteil an Kindermedien soll nach den Planungspapieren von 1973 bei einem Bestand von 10.000 Medieneinheiten 30 % betragen, bei größeren Beständen weniger. Die Tatsache, dass seit 1973 der Anteil der Kinder

¹⁵ Bibliotheksplan '73 (1973). Entwurf eines umfassenden Bibliotheksnetzes für d. Bundesrepublik Deutschland. Berlin: Dt. Bibliothekskonferenz, S. 77-78.

und Jugendlichen in der Bevölkerung dramatisch gesunken ist, führte nie zur kritischen Hinterfragung des Standards.

- Der Personalbedarf wird seit 1973 mit unverändert einer Personalstelle pro 2.000 Einwohner angegeben; 1993 wurde angesichts der kümmerlichen kommunalen Möglichkeiten lediglich im Sinn eines Rückzugsgefechts hinzugefügt: *mindestens jedoch 70 % davon*. Hat nicht die Einführung der EDV zu massiven Möglichkeiten, Personal zu sparen geführt? Hier hätten differenzierte Argumentationen aufgebaut werden müssen, die einerseits Sparmöglichkeiten, andererseits das Erfordernis zusätzlicher Arbeitskapazität infolge neuer und gewachsener Bedarfe darlegen und beides miteinander verrechnen.

5. Qualitätsstandards

Offenbar waren die Bibliothekare der Auffassung, dass hinreichende Ressourcen auf irgendeine Weise schon dazu führen werden, dass adäquate Leistungen entstehen.

Die zahlreichen Betriebsvergleiche seit den 1990er-Jahren zeigen zwar, dass die leistungsstärksten Bibliotheken meistens auch solche sind, die eine gute Ressourcenausstattung haben, weshalb sich unter den unter den Bibliotheken, die im BIX auf die besten Plätze gekommen sind, vor allem Bibliotheken aus Bayern und Baden-Württemberg befinden, also aus den Bundesländern, in denen es den Kommunen finanziell noch nicht gar so schlecht geht. In den Jahren 2002 bis 2004 stammten unter den Bibliotheken auf den Plätzen eins, zwei und drei im Gesamtranking des BIX-ÖB über alle Größenklassen hinweg 78 % aus Bayern und Baden-Württemberg. Man könnte vermuten, dass dies daran läge, dass einfach die Beteiligung aus diesen Bundesländern besonders groß sei. Das ist aber nicht der Fall, denn dann müssten auch unter den drei schlechtesten Plätzen in jeder Größenklasse entsprechend viele Bibliotheken aus Süddeutschland sein. Der Anteil von Bibliotheken aus Baden-Württemberg und Bayern unter den drei letzten Plätzen ist aber nur 7 % über diese drei Jahre. Mit anderen Worten, der BIX-ÖB misst in erster Linie, wie viel Geld und Personal die Bibliotheken von ihrem Unterhaltsträger bekommen. Bibliotheken aus reichen Kommunen haben notorisch die Nase vorn.

Aber in zweiter Linie misst der BIX-ÖB auch, welche Leistungen die Bibliotheken aus ihren Ressourcen herausholen. Und da wird allerdings deutlich, dass es praktisch keinen Zusammenhang gibt zwischen den Zieldimensionen

- Auftragserfüllung, die im Wesentlichen Input-Größen wie Medien je Einwohner, Publikumsflächen, Mitarbeiter je 1.000 Einwohner oder Erneuerungsquote des Bestands zusammenfasst, und
- Kundenorientierung, die vor allem Output-Größen wie Besuche je Einwohner, Entleihungen je Einwohner, Öffnungszeiten je Einrichtung aggregiert.

Adäquate Leistungen entstehen also nicht automatisch.

Gleichwohl muss man festhalten, dass die Leistungskennziffern, die in den BIX-ÖB eingehen, nichts oder wenig über Qualitäten aussagen wie z. B.:

- Zufriedenheit der Nutzer,
- Richtigkeit von Auskünften,

- Anteil von schul- und fortbildungsbezogenen Medien am Bestand,
- Usability der Website,
- Funktionen der Bibliothek im Sinn der Funktionsbestimmungen laut Bibliotheken 93.

Denkbar ist, dass eine Öffentliche Bibliothek, die über das Kinderbuchangebot hinaus keinerlei Beitrag zur Leseförderung leistet, weil sie keine einschlägigen Dienstleistungen z. B. in der Kooperation mit Schulen und Kindereinrichtungen erbringt, und nur kümmerliche Medienangebote für schulbezogene Zwecke und für die individuelle Fortbildung anbietet, die also die Funktionen laut Bibliotheken '93 nur sehr eingeschränkt wahrnimmt, dass diese Bibliothek dennoch auf einen glänzenden Platz im BIX-ÖB kommt, wenn es ihr nur auf irgendeine Weise gelingt, mit möglichst wenig Personal möglichst viel Besucher in die Bibliothek zu locken und möglichst viele Medien, egal was, auszuleihen.

Diese Überlegung zeigt das Erfordernis von Qualitätsstandards und Standards für Dienstleistungen. Inhaltlich lassen sich Qualitätsstandards begründen durch:

- technische oder wirtschaftliche Notwendigkeiten. Beispielsweise ließe sich der Standard:
 - Die Bibliothek verwendet eine der vier von der ekz transportierten Klassifikationen unverändert und klassifiziert selbst nicht.
 damit begründen, dass jede andere Lösung Ressourcenvergeudung ist.
- wissenschaftlich abgesicherte Prognosen bzw. den State of the Art des Faches. Beispielsweise könnte ein Standard lauten:
 - Für eigene Kundenbefragungen verwendet die Bibliothek einen standardisierten Fragebogen.

Die Arbeitsgemeinschaft der Öffentlichen Bibliotheken der Schweiz stellt einen Standardfragebogen zum kostenlosen Download bereit¹⁶.

- zu Normen geronnene Wertentscheidungen, die man letztlich nur durch politischen Konsens begründen kann. Oder es wird eine argumentative Dynamik entwickelt, von der man hofft, dass sie in einem politischen Konsens mündet. Ausgangspunkt derartiger Wertentscheidungen muss ein Leitbild sein, dessen Kernaussagen zum Konsens gebracht wurden. Bei den Input-Standards der deutschen Planungspapiere der 1970er-Jahre ist das nicht gelungen. Zwar erschien der forcierte Ausbau, den die Planungspapiere von 1973 forderten, auf dem Hintergrund der Ausweitung des öffentlichen Dienstes und der kolossalen Vermehrung der öffentlichen Aufgaben seit den 1960er-Jahren keineswegs so utopisch wie heute, sondern setzte die Entwicklungstendenz der vergangenen Jahre auf dem Hintergrund eines soliden, anhaltenden Wirtschaftswachstums mit nur leichter Steigerung fort. Der Präsident der KMK betrachtete die angestrebten Richtwerte als Diskussionsgrundlage¹⁷, nicht als indiskutabel. Wenige Monate nach Fertigstellung des *Bibliotheksplans '73*, im November 1973 setzte die Ölkrise ein und löste die schwerste Wirtschaftskrise für die westliche Welt seit Ende des 2. Weltkriegs aus und setzte allen ehrgeizigen Ausbauplänen, nicht nur im Bibliothekswesen, ein Ende.

¹⁶ <http://www.sabclp.ch/pdf/Fragebogen-Standard.pdf>.

¹⁷ Thape (1973), Moritz: Rede von Senator Moritz Thape (Bremen) als Präsident der Kultusministerkonferenz beim Bibliothekskongreß 1973 in Hamburg. In: Bibliotheksdienst 7 (1973), S. 301-314.

Wie können oder sollen solche Standards aussehen?

6. Verfahrensstandards im Sinn der Qualitätsnorm

Grundlegend für das Qualitätsmanagement sind die ISO-Normen 9000 ff. Sie gehen von einem kundenbezogenen Qualitätsbegriff aus, d. h. Qualität wird als Eignung für den Zweck aus Kundensicht definiert. Den konkreten Inhalt der jeweiligen Produkt- oder Dienstleistungsqualität legt gleichwohl der Hersteller fest. Wenn der Hersteller sich auf anspruchslöse Kunden konzentriert, genügt eine bescheidene Qualität, um die Norm zu erfüllen. Die Norm regelt vor allem Verfahrensfragen, wie Qualität festgelegt wird und welche organisatorischen Maßnahmen vorgesehen sind um zu kontrollieren, ob die festgelegte Qualität erreicht wird. Man vertraut darauf, dass der Markt, also das Wahlverhalten der Kunden, zu einer allgemeinen Qualitätssteigerung beitragen werde. Befördert werden soll dieser Prozess durch Qualitätsauszeichnungen wie z. B. den European Quality Award.

Inhaltliche Aspekte von Qualität kommen nicht durch die Qualitätsnorm ins Spiel, sondern dadurch, dass die meisten Hersteller bei der Festlegung von Qualitätsstandards auf technische Normen Bezug nehmen – z. B. hinsichtlich der Sicherheit elektrischer Anlage –, darüber hinaus auf die zahllosen EU-Richtlinien beispielsweise hinsichtlich von Schadstoffen.

Die zentralen Elemente eines Qualitätsmanagement-Systems sind:

Element	Beispiele aus Bibliotheken
Zielsetzungen	<ul style="list-style-type: none"> • Definition der Hauptzielgruppen • SOLL-Umsatz
Qualitätshandbuch	nennt die Regelungsgegenstände und Kontrollinstrumente, z. B. <ul style="list-style-type: none"> • Festlegung der Verantwortlichkeiten durch Arbeitsplatzbeschreibungen • Festlegung von Arbeitsabläufen durch Ablaufdiagramme
Verantwortlichkeiten	<ul style="list-style-type: none"> • Arbeitsplatzbeschreibungen, die Verantwortlichkeiten der Mitarbeiter, Prioritäten, Erledigungshäufigkeiten und Ziele der Aufgaben nennen
Prozessbeschreibungen	<ul style="list-style-type: none"> • Ablaufdiagramme für Medienbearbeitung • Beschreibung von Arbeitsergebnissen wie z. B. Einstellen (Grad der Ordnung, Nebentätigkeiten wie Stühle ordnen)
Prozess zur Produktneuentwicklung	<ul style="list-style-type: none"> • Kriterien für neu zu entwickelnde Produkte • Verfahren zur Neuentwicklung (z. B. Ideenbörse) • Ablaufpläne

Es ist deutlich geworden, dass die Verfahrensregeln sozusagen angewiesen sind auf Inhalte, für die ein Verfahren vorgesehen werden soll. Beispielsweise kann das Qualitätsmanagement-System festlegen, dass ein Element im Zielsystem für den Bestandsaufbau ein SOLL-Umsatz für jede Bestandsgruppe sein soll und dass der

Lektor im Vierteljahrestakt den IST-Umsatz überprüfen und den Bestandsaufbau entsprechend steuern soll. Wie hoch dieser SOLL-Umsatz für die Bestandsgruppe X für das Jahr Y formuliert werden soll, darüber sagen die Verfahrensregeln nichts. Diese Frage muss fachlich entschieden werden.

7. Standards für Bibliotheks-Dienstleistungen

Für die Qualität von Dienstleistungen in Bibliotheken und Informationseinrichtungen gibt es überraschenderweise kaum Normen und Standards. Selbst innerbetrieblich sind wenige Ansätze zu erkennen, bibliotheksindividuelle Qualitätsstandards im Rahmen eines Qualitätsmanagements festzulegen¹⁸; eine Ausnahme ist das Versprechen des Dokumentlieferdienstes subito und der SSG-S-Bibliotheken, elektronische Dokumente binnen 48 bzw. 72 Stunden zu liefern (bei Eilt-Bestellungen mit Preisaufschlag gelten kürzere Zeiten). In diesem Abschnitt sollen ausgewählte Qualitätsstandards für Bibliotheksdienstleistungen vorgestellt werden. Das zugrunde liegende Schema lässt sich mit der Frage auf den Punkt bringen: Welche Merkmale soll die Dienstleistung aufweisen? Da Dienstleistungen hauptsächlich von Personen erzeugt werden, die Erzeugung der Dienstleistungen also die Handlung einer Person ist, stellen diese Qualitätsstandards zu einem erheblichen Teil also Aussagen darüber dar, wie etwas erledigt werden soll. Mit anderen Worten, Qualitätsstandards für Dienstleistungen sind im Großen und Ganzen Verhaltensstandards.

8. Standards für Veranstaltungen zur Leseförderung

Die Berliner Stadtbezirksbibliothek Friedrichshain-Kreuzberg hat ein modulares Programm zur Leseförderung entwickelt. Es besteht aus fünf aufeinander aufbauenden Modulen. Der Inhalt der Module umfasst jeweils auf eine Altersgruppe von Vorschulkindern bis zur Klassenstufe 4 zugeschnittene Maßnahmen wie z. B.

- Vorlesen und Bilderbuchkino (BilderbuchZeit),
- Spielszenen nach Motiven einer Lektüre (LeseZeit),
- Rechercheübungen am OPAC und am Bestand (InfoFahnder).

Für jede Maßnahme hat die Bibliothek Qualitätsstandards festgelegt. Sie sollen bewirken, dass an die Stelle des üblichen Feuerwerks von unkoordinierten Einzelveranstaltungen, die in etwas beliebiger Weise landauf, landab in Bibliotheken stattfinden, solche Veranstaltungsprogramme treten, die hinsichtlich Zweck, Zielgruppe, Häufigkeit, Inhalt, Akzeptanz usw. klar definierten Vorgaben genügen. Die Qualitätsstandards umfassen Aussagen über:

- Verbindliche Partner für jedes Modul, z. B. wird das Modul BilderbuchZeit nicht für Vorschulkinder vermittelt Umwerbung der Eltern, sondern für Kita-Gruppen angeboten. Die Werbung richtet sich an die Partner. In anderen Modulen sind Elternvereine Partner und stellen Freiwillige.

¹⁸ Zu den wenigen Ausnahmen gehören: Wehr (2003), Andrea: Qualitätsmanagement und ISO-Zertifizierung in der Stadtbibliothek Freiberg am Neckar. In: Erfolgreiches Management von Bibliotheken und Informationseinrichtungen (2002). Hans-Christoph Hobohm, Konrad Umlauf (Hrsg.) Loseblatt-Ausg. Hamburg: Dashöfer, Abschn. 2.3.3. – Schwartz (2001), Dieter: Qualitätsmanagement in der Bibliothek der Fachhochschule Münster. Münster: Fachhochschule = <http://www.fh-muenster.de/BIBL/projekte/qualit.pdf>.

- Festlegung des Themas, z. B. muss bei bestimmten Modulen das Thema zwischen Bibliothek und Schule bzw. Kita abgestimmt sein oder das Thema muss sich an den Vorgaben des Rahmenlehrplans orientieren,
- Programmdauer. Es finden keine isolierten Einzelveranstaltungen statt, sondern jedes Modul ist ein Programm aus untereinander verknüpften Veranstaltungen, die z. B. binnen eines halben Jahres durchlaufen werden.
- Häufigkeit der Veranstaltungen im Rahmen eines Programms, z. B. alle sechs Wochen,
- Programmstruktur. Die einzelnen Veranstaltungen im Rahmen eines Programms finden meistens in der Bibliothek statt, einige aber auch in der Schule oder der Kita.
- Dauer der einzelnen Veranstaltung, z. B. eine Stunde,
- Vor- und Nachbereitung; z. B. bekommt die Schulklasse bei bestimmten Modulen in der ersten Veranstaltung eine Aufgabe, die zur 2. Veranstaltung bearbeitet werden muss.

Die Standards sollen sicherstellen, dass folgende Ziele erreicht werden:

- Nachhaltigkeit durch regelmäßig angebotene Module, die verpflichtend aufeinander aufbauen und aus einzelnen Veranstaltungen bestehen, die ihrerseits untereinander stufenförmig verknüpft sind. Bei einer höheren Stufe wird ausdrücklich auf frühere Stufen Bezug genommen.
- Die Partner (Schulen, Kitas, Bibliothek, Elternvereine) sollen verbindlich miteinander vernetzt werden.

Der Planungsvorlauf von der ersten Idee und interner Fortbildung über Kontaktaufnahmen zu den Partnern bis zur ersten Veranstaltung betrug zwei Jahre. Heute werden alle Grundschulklassen 1-4 und alle Kitas im Stadtbezirk mit rund 300.000 Einwohnern bedient. Die erforderliche Personalkapazität beträgt etwa zwei Vollzeitäquivalente (insgesamt 12 Mitarbeiter in sieben Bibliotheken mit einem Zeitanteil von 10-30 %).

9. Standards der Informationskompetenz

Der Ansatz der Informationskompetenz¹⁹ hat unterschiedliche Ausprägungen gefunden, auf die hier nicht im Einzelnen eingegangen werden soll. Hier wird der bekannteste Ansatz aufgegriffen, der Ansatz der amerikanischen Association of College and Research Libraries (ACRL)²⁰. Er wurde breit rezipiert²¹ und hat den Vorteil, dass sich seine Standards als Inventar von Lernzielen lesen lassen, denen Leistungsindikatoren und beispielhafte Ergebnisse zugeordnet sind. Standards sind hier zu verstehen als Kompetenzen, über die ein Student oder Schüler im Ergebnis der Unterweisung verfügen soll.

¹⁹ Grassian (2001), E.-S.; Kaplowitz, J.-R.: Information literacy instruction: theory and practice. New York: Neal-Schuman.

²⁰ Homann (2002), Benno: Standards der Informationskompetenz. In: Bibliotheksdienst 36, S. 625-637 = http://bibliotheksdienst.zlb.de/2002/02_05_07.pdf. Originalfassung unter http://www.ala.org/Content/NavigationMenu/ACRL/Standards_and_Guidelines/Information_Literacy_Competency_Standards_for_Higher_Education.htm

²¹ Homann (2002), Benno: Management von Bildungsdienstleistungen. In: Erfolgreiches Management von Bibliotheken und Informationseinrichtungen (2002). Hans-Christoph Hobohm, Konrad Umlauf (Hrsg.) Loseblatt-Ausg. Hamburg: Dashöfer, Abschn. 8/3.

Die Zielgruppe soll instand gesetzt werden (Lernziele),

1. Art und Umfang der benötigten Information zu erkennen,
2. sich auf effiziente und effektive Weise Zugang zu diesen Informationen zu verschaffen,
3. die Informationen zu evaluieren und in das eigene Wissen und Wertesystem zu integrieren,
4. die Informationen sowohl als Individuum wie auch als Gruppenmitglied effektiv zu nutzen, um ein bestimmtes Ziel zu erreichen,
5. schließlich die Informationen ethisch und legal zu nutzen und viele der ökonomischen, rechtlichen und sozialen Streitfragen hinsichtlich der Informationsnutzung zu verstehen.

Der Ansatz der Informationskompetenz ist also, was die Operationalisierbarkeit angeht, dreistufig: den Standards oder zusammenfassenden Lernzielen sind Leistungsindikatoren zugeordnet, diesen wiederum Handlungsweisen oder Arbeitsergebnisse, an denen abgelesen werden kann, ob uns wie weit das Lernziel erreicht wurde. Insgesamt sind 87 Arbeitsergebnisse aufgeführt.

Einige Beispiele möchte ich anführen.

Lernziel 1: Art und Umfang der benötigten Information erkennen.

Leistungsindikatoren:

1. den Informationsbedarf definieren und artikulieren
Ergebnisse: Der Lernende
 - a. berät sich mit Lehrenden und nimmt teil an Diskussionen in Klassen, Arbeitsgruppen oder elektronischen Foren, um die benötigten Informationen zu konkretisieren
 - b. entwickelt Thesen und formuliert Fragen, die auf den benötigten Informationen basieren
 - c. ...
2. unterschiedliche Typen und Formate potenzieller Informationsquellen identifizieren
Ergebnisse: Der Lernende
 - a. stellt den Wert und die Unterschiede potenzieller Informationsquellen mit ihren Varianten an medialen Formaten fest (Multimedia, Websites, Bücher usw.). Mit anderen Worten, die Lernenden sollen lernen, ob es besser ist, bei welchen Fragen es angebracht ist, im Lexikon nachzuschlagen, und bei welchen Fragen man mit Google zu besseren Ergebnissen kommt.
 - b. unterscheidet zwischen primären und sekundären Informationsquellen,
 - c. ...
3. Kosten und Nutzen der Beschaffung benötigter Information erkennen
4. Art und Umfang der benötigten Information überprüfen.

Lernziel 2: sich effizienten und effektiven Zugang zu den benötigten Informationen verschaffen.

Leistungsindikatoren:

1. die am besten geeigneten Untersuchungsmethoden bzw. Retrievalsysteme auswählen, um die benötigte Information zu erhalten
2. effektive Suchstrategien konstruieren und anwenden
3. Informationen online oder persönlich recherchieren und dabei eine Vielzahl von Methoden einsetzen

Ergebnisse: Der Lernende

- a. nutzt unterschiedliche Suchsysteme, um Informationen in unterschiedlichen Formaten zu finden,
 - b. nutzt unterschiedliche Klassifikationssysteme oder andere Systeme (z. B. Signaturen, Indices), um Informationsquellen in der Bibliothek zu lokalisieren bzw. um die Orte zur physischen Auswertung zu identifizieren,
 - c. nutzt geeignete online- oder personengebundene Dienste, die in der Einrichtung zur Verfügung stehen, um die benötigte Information zu finden (z. B. Fernleihe, Dokumentlieferdienste, Berufsverbände, Forschungseinrichtungen, kommunale Ressourcen, Experten, Praktiker),
 - d. nutzt Umfragen, Briefe, Interviews und andere Formen der Nachforschung, um Primärquellen zu finden.
4. erforderlichenfalls die Suchstrategie verfeinern
 5. die Informationen und ihre Quellen exzerpieren, speichern und verwalten. Mit anderen Worten, wenn ein Lerner als seine Quelle pauschal „Google“ oder das Internet angibt, ist das eine glatte Fünf. Er soll also
 - a. die am besten geeigneten Techniken für das Ermitteln der benötigten Information auswählen können (Copy-Paste-Funktionen, Scanner, audiovisuelle Techniken usw.)
 - b. Informationsquellen verschiedener Art (Buch, Aufsatz, Online-Publikation) richtig zitieren können
 - c. ...

Lernziel 3: Informationen und Quellen kritisch evaluieren und in das eigene Wissen und Wertesystem integrieren.

Leistungsindikatoren:

1. aus den gesammelten Informationen die Hauptthesen erfassen
Ergebnisse: Der Lernende
 - a. erarbeitet aus einem Text die wichtigsten Ideen und Thesen,
 - b. formuliert den Textinhalt mit eigenen Worten und wählt die passenden Daten aus,
 - c. identifiziert das wortwörtliche Material, das zitiert werden kann.
2. Informationen und Quellen anhand selbst formulierter Kriterien bewerten
3. die wesentlichen Ideen verbinden, um neue Konzepte zu entwickeln
Ergebnisse: Der Lernende
 - a. erkennt Zusammenhänge zwischen Konzepten und kombiniert sie zu ersten Stellungnahmen,

- b. erweitert anfängliche Synthesen, um neue Hypothesen zu konstruieren,
 - c. nutzt den Computer, z. B. eine Excel-Tabelle, um Wechselwirkungen zu studieren.
- 4. neues Wissen mit früherem Wissen vergleichen, um den zusätzlichen Wert, Widersprüche usw. zu erkennen
- 5. bestimmen, ob das neu gewonnene Wissen für das individuelle Wertesystem von Bedeutung ist
- 6. die Gültigkeit des gewonnenen Verständnisses der Informationen durch den Diskurs mit anderen Personen usw. überprüfen
Ergebnisse: Der Lernende
 - a. nimmt an Diskussionen dieser Frage in der Klasse und darüber hinaus teil,
 - b. nimmt an elektronischen Foren teil, die im Unterricht unterstützt werden,
 - c. sucht nach Expertenmeinungen über verschiedene Verfahren (z. B. Interviews, E-Mail).
- 7. erörtern, ob die Ausgangsfrage revidiert werden sollte.

Lernziel 4: Informationen sowohl individuell wie auch in der Gruppe effektiv nutzen, um ein bestimmtes Ziel zu erreichen

Leistungsindikatoren:

- 1. neue und vorhandene Informationen bei der Planung oder Entwicklung eines Produkts oder einer Präsentation verwenden. Hier kommt also ein handlungs- und produktorientierter didaktischer Ansatz zum Zuge.
- 2. den Entwicklungsprozess eines Produkts oder einer Präsentation überprüfen
Ergebnisse: Der Lernende
 - a. führt ein Logbuch seiner Informationssuche und des Kommunikationsprozesses,
 - b. referiert über zurückliegende Erfolge, Fehler und alternative Strategien.
- 3. das Produkt oder die Präsentation effektiv an andere vermitteln
Ergebnisse: Der Lernende
 - a. wählt ein Medium oder ein Format aus, das am besten dem Zweck des Produkts und den Adressaten entspricht,
 - b. kommuniziert klar und in einem Stil, der den Adressaten entspricht,
 - c. ...

Lernziel 5: ökonomische, rechtliche und soziale Streitfragen verstehen, die mit der Nutzung von Informationen zusammenhängen; die Information in ethischer und legaler Weise nutzen

Hier geht es also darum, dass die Lerner keinen geistigen Diebstahl begehen dürfen, dass sie sich im Internet an die Regeln der Netiquette zu halten haben, dass sie sich in Diskussionen fair zu verhalten haben, dass sie Computer und Bücher nicht beschädigen dürfen, dass sie Informationen nicht zum Schaden von Menschen und Sachen verwenden dürfen usw.

Wie leicht erkennbar, ist dieser Ansatz außerordentlich anspruchsvoll und bezieht sich auf alle Schulfächer. Letztlich muss ein derartiger Ansatz jedem Unterricht zugrunde liegen, auch wenn der Ansatz in seiner ganzen Breite erst ab Sekundarstufe II umgesetzt werden kann. Aber Elemente daraus lassen sich auch in der Sekundarstufe I und in der Primarstufe verwenden. Eine Variante dieses Ansatzes der American Association of School Librarians²² für allgemein bildende Schulen nennt folgende Lernziele:

Der informationskompetente Schüler:

1. sucht Informationen erfolgreich und effizient,
2. bewertet Informationen kritisch²³ und kompetent,
3. verwendet Informationen erfolgreich und kreativ,
4. setzt Informationen für seine persönlichen Interessen ein,
5. schätzt Literatur und andere kreativen Formen der Information und hat Freude daran,
6. bemüht sich um Exzellenz bei der Suche nach Informationen und der Erzeugung neuen Wissens,
7. leistet einen positiven Beitrag zur lernenden Gesellschaft, indem er die Bedeutung der Information für eine demokratische Gesellschaft anerkennt,
8. leistet einen positiven Beitrag zur lernenden Gesellschaft, indem er einen ethischen Gebrauch von Informationen und Informationstechnik macht,
9. leistet einen positiven Beitrag zur lernenden Gesellschaft, indem er sich erfolgreich an Gruppen beteiligt, die Informationen erkunden und vermehren.

Eine ähnliche Idee, allerdings weniger umfassend, wird im Portal www.schulmediothek.de angeboten. Hier werden folgende Phasen des Unterrichts und des Lernprozesses unter Einbeziehung der Schulbibliothek unterschieden:

²² Information Literacy Standards for Student Learning. American Association of School Librarians/Association for Educational Communications and Technology. Chicago, London: ALA 1998. Übersetzung von K.U. Im Original:

- The information literate student:
- Accesses information efficiently and effectively;
- Evaluates information critically and competently;
- Uses information effectively and creatively;
- Pursues information related to personal interests;
- Appreciates and enjoys literature and other creative expressions of information;
- Strives for excellence in information-seeking and knowledge generation;
- Contributes positively to the learning community and to society by recognizing the importance of information to a democratic society;
- Contributes positively to the learning community and to society by practicing ethical behavior in regard to information and information technology;
- Contributes positively to the learning community and to society by participating effectively in groups to pursue and generate information.

²³ Giles (2002), G.: 'Fair go'? Equality? The people's movement for reconciliation (ANTaR) and critical information literacy. In: Australian-Library-Journal. 51 (3) Aug 2002, p.203-218 = <http://www.alia.org.au/alj/51.3/full.text/fair.go.html>.

Orientierung	Begriffliche Aufarbeitung des Themas Klärung von Fachbegriffen, biografischen Daten und einfachen Sachverhalten	Lexika, Handbücher
Analyse	Systematische Recherche inhaltlicher Einzelaspekte und Aufschlüsselung komplexer Zusammenhänge durch W-Fragen (Wer? Was? Warum? Wozu?) Verfertigung von Notizen, Exzerpten und Exzerpieren von Zitaten	Bibliothekskataloge OPAC Suchmaschinen vorstrukturierte Notizbögen, Karteikarten, Notebook
Synthese	Erste Vorstellung eines inhaltlichen Zusammenhangs. Hypothesenbildung, Beurteilung des Materials (ggf. multimedial) nach problemrelevanten Aspekten. Strukturierung der Notizen, Selektion bzw. Ergänzung Ausarbeiten von Zusammenhängen und Lösungsansätzen, Urteilsbildung Ausformulierung von Thesen und Erläuterungen Materialnachweis, Bibliografie	Mindmap Strukturskizze Gliederung Stichwortkonzept Thesepapier, Diagramm, Schaubild, Textmanuskript
Präsentation	Referat mit Unterstützung visueller Darstellungsmittel Schriftliche Ausarbeitung Ausstellung	Overheadfolie Präsentationssoftware Hand-out Tafelbild Flipchart Facharbeit

An Öffentlichen Bibliotheken und Schulbibliotheken sind Schulungen in Informationskompetenz seit längerer Zeit in Spielhandlungen mit Übungsaufgaben eingebettet. Ein frühes Beispiel aus dem Jahr 1989 ist die Bibliotheks-Rallye der Stadtbibliothek Ludwigsburg²⁴, ein Projekt in Zusammenarbeit mit der Pädagogischen Hochschule: Eine Grundschulklasse gelangte über Rutschbahnen in die Kinderbibliothek, musste eine Reihe von Aufgaben lösen, wie z. B. Bücher balancieren und Textstellen aus Büchern malerisch und musikalisch umsetzen. Die Spielhandlung ging von der Frage im Anschluss an den Besuch eines Rockkonzertes aus, ob das Saxophon ein Holz- oder Blechblasinstrument sei. Dieser Ansatz des erlebenden Lernens, der ganzheitliche und tätigkeitsorientierte Ansatz ist heute Standard bei entsprechenden Einführungen in Öffentlichen und Schulbibliotheken. Das Spiel inszeniert diejenigen Lernprozesse ganzheitlich, die den Erlebnisqualitäten der alltäglich gestalteten Lebenswelt nahe kommen. So wird das verwirklicht, was wir heute informelles Lernen nennen. Typische Elemente dieser Spielhandlungen – oft nach dem Muster einer Rallye, einer Entdeckungsreise oder einer Weltraumfahrt (Bibliotheksgalaxis) gestaltet – sind beispielsweise:

- Es ist eine handlungsorientierte Aufgabe zu lösen, ein Rätsel zu entschlüsseln, etwas Unbekanntes zu entdecken. Eine Rahmenhandlung wird aufgebaut, oft unterstützt durch einfache Dekorations- und Illusionselemente wie Krepppapier, Displays und Musik. Wichtig sind Spannungselemente und Überraschungen. Bei-

²⁴ Umlauf (1989d), Konrad, zs. mit T. Belgrad u. A. Schau: Bericht über ein Praxisprojekt: das Bibliotheksspiel. In: Bibliotheksdienst 23, S. 118-130.

spiele²⁵: Ausflug auf eine unbekannte Insel, Bordparty auf der Titanic, Gespenster im Gruselschloss, Verkleiden und Suche nach einer Schatztruhe.

- Der Weg zur Problemlösung ist mit Aktion, körperlicher Bewegung und praktischem Tun verbunden. Beispielsweise werden Bücher in selbst erfundene Kategorien einsortiert (Kinder erfanden Kategorien wie *Oberlustiges* oder *Zum Heulen*), der Gurkenkönig nach dem Buch von Christine Nöstlinger wird aus Pappmaché gebastelt, eine Theaterszene erfunden und gespielt oder eine Love-Story als Fotoroman²⁶ erzählt. Phasen mit viel Action müssen mit ruhigeren Phasen wechseln.
- Am Ende steht eine Belohnung. In einem Projekt²⁷ des medienpädagogischen Instituts Promedia mit 14 Bibliotheken in der Euregio Aachen war das ein Bibliotheksführerschein und die Teilnahme an einer Verlosung von Buch- und Sachpreisen.
- Wichtig ist die Zusammenarbeit mit Schulen und Kindereinrichtungen, um die Zielgruppe zu erreichen. Anknüpfungspunkt kann ein Unterrichtsthema sein.
- Bewährt hat sich, für jeweilige Altersgruppen ad-hoc-abrufbare Module zur Hand zu haben, die auch situativ spontan neu kombiniert werden können.

Im Sinn dieser Punkte ließen sich Standards für die Methoden zur Vermittlung von Informationskompetenz an Kinder und Jugendliche formulieren.

10. Standards für die Vermittlung von Informationskompetenz

Die Standards der Informationskompetenz, die sozusagen Kriterien für das Arbeitsergebnis formulieren, sollen ergänzt werden um Standards für die Vermittlung von Informationskompetenz; diese kann man als Kriterien oder als organisatorische und räumliche Voraussetzungen begreifen, die erfüllt sein müssen, damit die Vermittlung von Informationskompetenz gelingen kann. Die hier vorgelegten Standards für die Kooperation von Schule und Bibliothek – ob Öffentliche Bibliothek oder schulinterne Bibliothek – sind inspiriert von den Standards für die Vermittlung von Informationskompetenz an der Hochschule²⁸. Auch wenn nur ein Teil dieser Voraussetzungen erfüllt sind, können beachtliche Erfolge erzielt werden.

Das schulbezogene Konzept der Bibliothek

- beruht auf der Grundlage des Leitbilds der Bibliothek
- wird von der Bibliotheksleitung gefördert und vertreten,
- wird von der Schulleitung gefördert und vertreten,
- ist erarbeitet in Kooperation mit der Schule,
- ist in das Curriculum eingebunden und bietet (fast) allen Schulfächern Anknüpfungspunkte,
- richtet sich an Zielgruppen differenziert nach Klassenstufe und ggf. nach Schulart,
- bezieht Lehrer und Schüler mit ein,

²⁵ Dudeck (2002), Jochen: Lernen mit allen Sinnen! Spielaktionen in Bibliotheken. In: BuB 54, S. 387-391.

²⁶ Hüther (2002), Heidelinde: Führungen, Rallyes und eine Nacht mit Liebesgeflüster. In: BuB 54, S. 392-396.

²⁷ Wolff (2002), Petra; Silberberg-Schön, Angela: Spannende Suche nach dem Büchergeist. Das Projekt Bibliotheksführerschein. In: BuB 54, S. 400-403.

²⁸ Nilges (2003), Annemarie; Reessing-Fidorra, Marianne; Vogt, Renate: Standards für die Vermittlung von Informationskompetenz an der Hochschule. In: Bibliotheksdienst 37, S. 463-465.

- berücksichtigt den tatsächlichen Bedarf und die Voraussetzungen der jeweiligen Zielgruppe,
- unterliegt einer permanenten Erfolgskontrolle,
- versteht die Bibliothek als lernende Organisation²⁹, die ihre Organisationskultur und Organisationsstrukturen so gestaltet,
 - dass diese ständig neuen Erfordernissen angepasst werden können,
 - dass die Organisationsstrukturen die permanente Fortbildung der Mitarbeiter fördern,
 - dass Innovation der Normalzustand wird.

Das Bibliothekspersonal

- ist fachlich kompetent und wird von den Lehrern als Partner akzeptiert,
- verbessert seine Kompetenzen durch entsprechende Fortbildungen,
- plant und organisiert Angebote der Bibliothek sorgfältig unter Berücksichtigung der räumlichen und technischen Gegebenheiten und des Unterrichtsbedarfs,
- sucht das Feedback und den Erfahrungsaustausch mit Kollegen, um laufend das Konzept und seine Durchführung zu verbessern.

Die Lehrer aller Schulfächer

- sind über die Angebote der Bibliothek informiert,
- werden über die Nutzungs- und Einsatzmöglichkeiten der Bibliothek in Bezug auf den Unterricht fortgebildet,
- setzen in Bezug auf die Bibliothek Konzepte des selbstgesteuerten Lernens ein, verstehen sich also als Moderatoren des Lernprozesses der Schüler,
- finden bei ihrer Kooperation mit der Bibliothek Unterstützung im Kollegium und besonders seitens der Schulleitung.

Die Räume der Bibliothek

- erfüllen die unterschiedlichen Anforderungen
 - für Einzel- oder Kleingruppenarbeit,
 - für multimedialen Unterricht,
 - für Präsentationen für größere Gruppen,
 - als Freizeitort für die Schüler, beispielsweise Sitzgruppen und Lümmelplätze,
- verfügen über eine geeignete technische Ausstattung in Bezug auf den Erwerb von Medienkompetenz und den Umgang mit Medien³⁰:
 - Tafel,
 - Flip-Chart,
 - Overheadprojektor,
 - PC mit Beamer,
 - PCs für die Teilnehmer mit Software für Multimedia- und Textverarbeitung sowie Präsentationen und Internet-Zugang,
 - Kopiergerät,

²⁹ Puhl (2001), Achim: Organisationen im Umbruch. In: Bibliotheken und lebenslanges Lernen (2001). Stang, Richard; Puhl, Achim (Hrsg.). Bielefeld: W. Bertelsmann, S. 149-158.

³⁰ Thoma (2003), Joachim: Von der Schulbibliothek zum multimedialen Wissenszentrum. In: Nach PISA (2003). Teamarbeit Schule & Bibliothek. Busch, Rolf (Hrsg.) Bad Honnef: Bock + Herchen, S. 67-70.

- Laminator und Bindegerät zur dauerhaften Präsentation von Arbeitsergebnissen,
- Schneidemaschine,
- Drucker mit Fotoprint,
- Digitalkamera,
- Videokamera,
- CD-/DVD-Player,
- Digitales Videobearbeitungssystem,
- Kabel- oder Satellitenanschluss,
- Fernseher.
- sind leicht zugänglich, und die Belegung ist transparent, um Konflikte zwischen Klassen oder Gruppen, die die Bibliothek gleichzeitig nutzen wollen, auszuschließen.

Die Ausstattung

- wird regelmäßig gewartet und ist betriebstechnisch möglichst störungsfrei angelegt,
- ist aktuell und bezieht Medien für den Freizeitbedarf der Schüler mit ein,
- wird ergänzt durch ein Notebook mit tragbarem Beamer sowie einen Moderatenkoffer für Veranstaltungen außerhalb der Bibliothek.

Veranstaltungen werden vorbereitet durch

- rechtzeitige Buchung der Räumlichkeiten mit der notwendigen Zusatzausstattung,
- Information der Mitarbeiter, die für die Vorbereitung des Raumes und das Aufräumen zuständig sind.

Das Marketing

- folgt einem differenziertem Gesamtkonzept der Bibliothek, in dem Zuständigkeiten, Instrumente und Organisation festgelegt sind,
- berücksichtigt bei der Wahl der Mittel die jeweilige Zielgruppe (Plakate, Serienbriefe, E-Mails, Newsletter, Flyer, Ankündigungen über die Homepage der Bibliothek bzw. der Schule, Durchsagen, Presseartikel).

11. Standards für den Informations- und Benutzungsdienst

Die US-amerikanische *Reference and User Services Association RUSA*, eine Sektion der *American Library Association ALA* hat Standards für den Informations- und Benutzungsdienst vorgelegt³¹, darunter Standards für

- Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers (2004)
- Guidelines for Cooperative Reference Service Policy Manuals (1998)
- Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Services (2004)
- Guidelines for Information Services (2000)
- Guidelines for Liaison Work in Managing Collections and Services (2001)
- Guidelines for Medical, Legal, and Business Responses (2001)
- Guidelines for Preparation of a Bibliography (2001)

³¹ <http://www.ala.org/ala/rusa/rusaprotocols/referenceguide/Default2277.htm>

- Professional Competencies for Reference and User Services Librarians (2003)

Es handelt sich um eine Aufzählung von Merkmalen, die erfüllt sein müssen, damit die betreffende Dienstleistung als professionell eingestuft werden kann und in diesem Sinn um Qualitätsmerkmale. Einige Hinweise sollen auf ausgewählte Standards gegeben werden:

- *Electronic Information Sources Guidelines for Training Sessions* (1995)³². Hierin werden Empfehlungen gegeben, wie "gute" Trainingskurse für Datenbankrecherchen durchgeführt werden sollen. Beispielsweise sollen die Kursteilnehmer nach ihren Vorkenntnissen zusammengesetzt werden, Anfängerkurse sollen mindestens zwei Stunden dauern, am besten einen ganzen Tag mit Pausen.
- *Guidelines for Information Services* (2000)³³. Beispielsweise sollen Benutzungshilfen (Leit- und Orientierungssystem, Help-Funktionen auf der Website, Benutzerschulungen usw.) zur Verfügung stehen, das Personal soll permanent in Auskunftsdienst und –ressourcen fortgebildet werden und erfolgreich mit den Kunden ohne Ansehen von Geschlecht, Alter, sexueller Orientierung, Ethnie, Behinderung oder Sprachvermögen kommunizieren können. Der Auskunftsdienst soll regelmäßig evaluiert werden.

Die *Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Services Professionals* (1996)³⁴ sollen ausführlicher vorgestellt werden. Das Auskunftspersonal soll nicht nur ansprechbar sein, sondern auf die Benutzer auch so wirken, soll durch geeignete Fragen den Informationsbedarf genau eruieren und bei der Recherche dem Kunden den Rechercheweg verständlich erklären, den Kunden einbeziehen und sich vergewissern, ob das Resultat den Informationsbedarf gedeckt hat. Im Einzelnen soll der Auskunfts-Bibliothekar vor allem

- an einem weithin sichtbaren und gut ausgeschilderten Auskunftsort tätig sein,
- nicht nur ansprechbar sein, sondern auf die Benutzer auch ansprechbar wirken und jede andere Beschäftigung unterbrechen, wenn Nutzer sich nähern,
- die Auskunftsfragen nach Prioritäten hinsichtlich des persönlichen Services einteilen. Beispielsweise lassen sich Fragen nach den Öffnungszeiten automatisiert beantworten und sind kein Fall für den persönlichen Service.
- Blickkontakt zum fragenden Nutzer herstellen,
- Gesprächsbereitschaft durch körpersprachliche Gesten wie z. B. Aufstehen signalisieren,
- für den Nutzer stets sichtbar bleiben,

32

http://www.ala.org/Content/NavigationMenu/RUSA/Professional_Tools4/Reference_Guidelines/Electronic_Information_Sources_Guidelines_for_Training_Sessions.htm.

33

http://www.ala.org/Content/NavigationMenu/RUSA/Professional_Tools4/Reference_Guidelines/Guidelines_for_Information_Services.htm.

34

http://www.ala.org/Content/NavigationMenu/RUSA/Professional_Tools4/Reference_Guidelines/Guidelines_for_Behavioral_Performance_of_Reference_and_Information_Services_Professionals.htm.

- in der Bibliothek herumgehen und aktiv Hilfestellungen anbieten statt nur passiv am Auskunftsplatz zu warten, aber auch immer wieder zum Auskunftsplatz zurückkehren, um dort präsent zu sein,
- zum Nutzer und nicht zum Bildschirm sprechen,
- verbal und körpersprachlich ausdrücken, dass er dem Nutzer zuhört und versteht, was der Nutzer will,
- die Fragestellung des Nutzers durch Nachfragen spezifizieren,
- die Fragestellung des Nutzers weder verbal noch körpersprachlich werten,
- eine zielführende Recherchestrategie anwenden und diese dem Nutzer erklären, während sie ausgeführt wird,
- sich durch Nachfragen vergewissern, ob die gefundenen Resultate der Fragestellung des Nutzers entsprechen und ggf. die Recherchestrategie anpassen,
- in klaren, freundlichen, sachlichen, ermutigenden Worten ohne Fachjargon sprechen,
- sich durch Nachfragen vergewissern, ob der Nutzer die Antwort auf seine Frage gefunden hat,
- erneute Beratung anbieten, wenn dem Nutzer bei der Nutzung der Recherche-Ergebnisse weitere Fragen kommen,
- den Nutzer auf andere Bibliotheken oder Einrichtungen hinweisen, wo er vertiefte oder bessere Antworten finden kann,
- auf der Website leicht zu findende und selbsterklärende Links zu Auskunftsdienstleistungen anbringen,
- Auskunftsfragen-Formulare auf der Website der Bibliothek bereitstellen,
- Anfragen per E-Mail in angemessener Zeit beantworten.

Die *Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Services*³⁵ umfassen unter anderem folgende Standards.

- Der virtuelle Auskunftsdienst soll in das Konzept der Bibliothek eingebunden sein.
- Führende Mitarbeiter sowohl der Bibliotheksleitung als auch des Auskunftsdienstes und der EDV-Abteilung sollen in die Planung des Dienstes einbezogen werden.
- Der virtuelle Auskunftsdienst soll mit dem Bestandsaufbau und der Lizenzierung elektronischer Ressourcen abgestimmt werden.
- Er soll regelmäßig evaluiert werden.
- Die Zielgruppe des virtuellen Auskunftsdienstes soll abgegrenzt und öffentlich bekannt gemacht werden.
- Richtlinien für die Benutzung, z. B. hinsichtlich Passwörter oder Netiquette, sollen formuliert und für die Nutzer transparent gemacht werden.
- Die Arten von Fragen, auf die der virtuelle Auskunftsdienst eingehen will, bzw. ausgeschlossene Fragen sollen festgelegt und bekannt gemacht werden.
- Ständige Fortbildung für die in diesem Dienst eingesetzten Mitarbeiter soll vorgesehen sein.
- Datenschutzbestimmungen sollen bekannt gemacht und eingehalten werden.
- usw.

³⁵ <http://www.ala.org/ala/rusa/rusaprotools/referenceguide/virtrefguidelines.htm>

12. Qualitätsstandards im Bibliothekskonzept Südtirol

Eine *Steuerungsgruppe Bibliothekskonzept* im Umkreis des *Amts für Bibliothekswesen in der autonomen Provinz Bozen Südtirol* hat in 2003 Standards für die Öffentlichen Bibliotheken vorgelegt³⁶. Unterschieden werden drei Funktionsstufen, Mittelpunktbibliotheken und zentrale Stellen, für die je spezifische Standards gelten. Die Standards bringen selbst gewählte Ziele und Anforderungen zum Ausdruck, die für die Zukunft angestrebt werden. Einige Qualitätsstandards waren in 2003 bereits erreicht, andere erscheinen noch als Vision. Insgesamt stellen sie eine Selbstverpflichtung dar. Und entscheidend an diesem Konzept ist, dass die Bibliotheken auf freiwilliger Basis in einen Prozess der extern-kollegialen Überprüfung eintreten können, wie weit die einzelne Bibliothek den Standards genügt (Audit). Beim Audit wird nicht nur ein Urteil abgegeben, sondern der einzelnen Bibliothek werden Hilfen angeboten, wie noch nicht erreichte Standards erreicht werden können.

Der Auditprozess umfasst:

- Die Bibliothek beantragt beim Amt für Bibliothekswesen ein Audit. Das Amt schlägt zwei Auditorenpaare vor, von denen die Bibliothek eines auswählt.
- Terminvereinbarung mit der Bibliothek,
- Prüfung vor Ort durch die Auditoren mit Einsichtnahme in schriftliche Unterlagen zu den Standards und Interviews mit dem Bibliothekspersonal,
- Erstellung des Auditberichts einschließlich Vorschlag zur Bewertung,
- Übermittlung des Berichts an die Bibliotheksleitung,
- Diskussion des Berichts mit der Bibliotheksleitung. Das Ziel ist eine einvernehmliche Abstimmung des Auditberichts.
- Abschlussbericht an das Amt für Bibliothekswesen.

Das Audit ist Teil eines Qualitätssicherungssystems für die Öffentlichen Bibliotheken Südtirols.

Auditoren sind Bibliothekare aus Bibliotheken, dem Amt für Bibliothekswesen und des Bibliotheksverbandes Südtirol, die sich freiwillig melden. Sie erhalten eine zweitägige Auditorenschulung durch das Amt für Bibliothekswesen mit anschließender Prüfung. Sie werden nie in ihrem Heimatbezirk eingesetzt.

Eine einmal jährlich durchgeführte Auditorenkonferenz, die vom Amt für Bibliothekswesen geleitet wird, dient

- dem Erfahrungsaustausch,
- der Klärung allfälliger Streitfälle bei Auditberichten,
- der Änderung bzw. Ergänzung von Standards,
- der Weiterentwicklung des Qualitätssicherungssystems,
- der Auswahl der Auditoren für beantragte Audits,
- der Auswertung von Abweichungen von Standards.

Die Standards sollen gewährleisten, dass

³⁶ <http://www.provinz.bz.it/kulturabteilung/Bibliothekswesen/biko/default.htm>

1. die einzelne Bibliothek vor dem Hintergrund der kulturellen Gegebenheiten ihres Einzugsgebietes über ein klar definiertes Aufgabenprofil verfügt. Im Einzelnen bedeutet dies, dass die Bibliothek ihre Ziele (Mission) klar definiert hat und ein diesen Zielen Rechnung tragendes Programm formuliert;
2. das Erscheinungsbild der Bibliothek und die Präsentation ihrer Dienstleistungen möglichst einheitlich sind und einen hohen Wiedererkennungswert aufweisen;
3. die Bibliothek kontinuierliche Öffentlichkeitsarbeit in Bezug auf ihren Bestand, auf ihre Veranstaltungen und auf ihre Tätigkeit leistet;
4. der Bibliotheksrat die Lobby für die Bibliothek bildet. Er führt im Auftrag der Träger und auf der Grundlage der Vorschläge des Bibliotheksteams die Bibliothek in kultureller und verwaltungsmäßiger Hinsicht;
5. die Verantwortung für das gesamte Angebot der Bibliothek zwischen Bibliotheksrat und Bibliotheksteam abgestimmt und geklärt ist;
6. Bibliotheksleiterinnen und -mitarbeiterinnen über die strukturellen und sozialen Gegebenheiten im Umfeld ihrer Bibliothek Bescheid wissen.

Konkret soll erreicht werden, dass Bibliotheksleiterinnen und -mitarbeiterinnen

- die Gemeindeverwaltungsprogramme bzw. Programme des Trägers kennen;
- vorausschauende Programme von Institutionen kennen, die das Wirkungsfeld der Bibliothek tangieren;
- die Bevölkerungsstruktur des Einzugsgebietes kennen;
- die Förder- und Finanzierungsstrukturen kennen;
- die entsprechenden politischen bzw. die Entscheidungswege der öffentlichen Verwaltung kennen.

Einige der ca. 90 Standards³⁷ für die Funktionsstufe 3 (hauptamtlich geführte Bibliotheken in Orten ab 3.000 Einwohner) sollen hier erwähnt werden:

- Jede Bibliothek definiert ihre Zielgruppen nach einheitlicher Methodik in Südtirol (Zielgruppenraster). Danach ist der Bestandsaufbau und das Veranstaltungsangebot auszurichten
- Auf der Grundlage einer vom Amt für Bibliothekswesen entwickelten Mustergliederung erarbeitet die Bibliothek ihr individuelles Bestandskonzept
- Die Bibliothek legt die ortsbezogenen Schwerpunkte in ihrem Bestandskonzept fest
- Die Bibliothek verfügt über ein Konzept für ihre Infothek, d. h. die Bibliothek entscheidet über die Auswahl des Informationsmaterials selbständig unter Beachtung der ausgewählten Partner
- Im Jahresprogramm der Bibliothek wird die prozentuelle Aufteilung des Etats begründet festgeschrieben
- Jede Bibliothek ermittelt jährlich die Nutzungsquoten ihres Bestandes. Medien, die länger als drei Jahre nicht genutzt wurden, werden bezüglich ihres Verbleibs im Bestand überprüft

³⁷ Bibliothekskonzept Südtirol, Qualitätsstandards der Funktionsstufe 3 (2003). Bozen: Amt für Bibliothekswesen = http://www.provinz.bz.it/kulturabteilung/Bibliothekswesen/downloads/biko/Standards_FS3.pdf.

- Inhaltlich veraltete und/oder beschädigte Bestände werden jährlich ausgeschieden. Von der Aussonderung ausgenommen ist das gesammelte Schriftgut des Einzugsgebietes
- Die Bibliothek kontrolliert alle zwei Wochen, ob die Medien am richtigen Platz im Regal stehen
- Die Veranstaltungen der Bibliothek folgen den im Aufgabenprofil angegebenen Zielen (Fantasieausprägung, Handlungskompetenz, Sprach- und Kommunikationsfähigkeit, ästhetisches Empfinden, Gemeinschaftserlebnisse). Dabei versucht die Bibliothek in ihren Aktivitäten möglichst mehrere Sinne (Sehen, Hören, Schmecken, Riechen und Tasten) anzusprechen. Aktionen und Veranstaltungen sprechen mindestens 3 Sinne an (z. B. Lesung mit gastronomischem Angebot / Räucherstäbchen, Blackbox zum Ertasten von Gegenständen, etc.)
- Die Bibliothek misst den Erfolg ihrer Veranstaltungen u.a. durch anonyme schriftliche Rückmeldungen von Seiten der Teilnehmerinnen, durch persönliche Gespräche oder ähnliche Formen
- Bibliotheksdirektorinnen und -leiterinnen nehmen an Fortbildungsveranstaltungen, Tagungen und Initiativen im In- und Ausland im Ausmaß von mindestens 40 Stunden jährlich teil. Über die Anerkennung der Fortbildungsveranstaltung entscheiden die zentralen Stellen
- Jede Mitarbeiterin hat das Recht auf eine Fortbildungsveranstaltung pro Jahr.
- Einmal jährlich werden Mitarbeitergespräche durchgeführt (Einzelgespräche) und Zielvereinbarungen ausgearbeitet. Die Ergebnisse werden schriftlich festgehalten und von den Gesprächspartnern im Sinne einer Vereinbarung unterzeichnet
- 14-tägig werden Dienstbesprechungen durchgeführt
- Für jeden ihrer Partner bietet die Bibliothek eigene Aktivitäten an: themenbezogene Medienpakete, Führungen, gemeinsame Veranstaltungen etc. (z. B. Partner-suche aufgrund des "Jahresmottos" der Vereinten Nationen oder aufgrund lokaler oder regionaler Ereignisse)
- Im jährlichen Schreiben an die Bildungseinrichtungen werden darüber hinaus auch dem Lehrpersonal Einführungen in die Bibliothek angeboten
- Mittels Pressemitteilungen informiert die Bibliothek die Medien über Veranstaltungen und Initiativen. Die Bibliothek setzt sich zum Minimalziel, dass sechsmal jährlich in einer Tageszeitung, Bezirkszeitung, in einem Gemeindeblatt, im Fernsehen oder im Hörfunk über die Bibliothek selbst bzw. über eine ihrer Veranstaltungen berichtet wird
- Die Bibliothek nimmt einmal jährlich an einem von den zentralen Stellen organisierten Treffen (Information/Austausch) teil
- Die Bibliotheksmitarbeiterinnen beherrschen im Umgang mit dem EDV-Bibliotheksprogramm die Ausleihe, Katalogisierung, Inventarisierung, Recherche im OPAC und die verschiedenen Ausdrucke. Sie erheben die statistischen Daten mittels EDV. Sie spielen die Updates ein und beherrschen menügesteuerte Fehlerkorrekturen
- Alle Mitarbeiterinnen im Beratungs- und Recherchedienst beherrschen Suchstrategien im Internet
- Jede hauptamtliche Bibliothekarin verfügt über einen eigenen Arbeits-PC. Die PCs verfügen neben dem Bibliotheksprogramm und den marktüblichen Datenverarbeitungsprogrammen über einen eigenen Internetzugang
- Die Bibliothekarin macht sich aktiv einmal pro Jahr über den Stand der Vernetzung kundig und beteiligt sich aktiv an der Vernetzung

- Jede Bibliothek definiert ihre Partner im Kultur-, Weiterbildungs- und Bildungsbe-
reich und führt diese in einer Liste, die einmal jährlich aktualisiert wird und in Aus-
nahmefällen verändert werden kann
- Die Bibliothek kennt die Weiterbildungsträger ihres Einzugsgebietes, deren
Organisationsstruktur, Angebote und Leistungen
- Jede Bibliothek führt in ihrem Bestand die aktuellen Materialien zur Vorbereitung
auf die Prüfung zur Zweisprachigkeit. Zusätzlich zu diesen Medien bietet die Bib-
liothek unterstützende Materialien wie Sprachkurse, Hörbücher u. a. an
- Die Bibliothek bietet Führungen für die verschiedenen Schulstufen an, so dass
jede/r Schüler/in pro Schulstufe an einer Führung durch die Bibliothek teilnehmen
kann.
- Die Bibliothek legt ein Jahresthema oder verschiedene inhaltliche Schwerpunkte
im Jahresprogramm fest. In Anlehnung daran sucht die Bibliothek die Zusammen-
arbeit mit den ausgewählten Partnern und realisiert mindestens eine Kooperation
pro ausgewähltem Partner. Pro Jahr organisiert die Bibliothek 10 Veranstaltungen
- Jährlich organisiert die Bibliothek mindestens fünf Aktionen, die der Leseerziehung
/Lust am Lesen Rechnung tragen - Nachweis im Jahresprogramm
- Jährlich organisiert die Bibliothek mindestens zehn Aktionen, die die Medien-
Recherchekompetenz unterstützen - Nachweis im Jahresprogramm.
(z. B. Bibliothek-Lesequiz, strukturierte Einführung, Recherchequiz, Leseaktion,
Führungen ...)
- Grundsätzlich bearbeitet die Bibliothek Kundenwünsche durch die Vermittlung von
Recherchekompetenz im eigenen Bibliothekskatalog und in den einschlägigen
Bibliothekskatalogen Südtirols. Nur in Ausnahmefällen recherchiert die Bibliothek
für den Kunden. Ebenfalls nur in Ausnahmefällen und nur bei Erfolglosigkeit der
Recherche im eigenen OPAC und in den Bibliothekskatalogen wird auch im Inter-
net recherchiert
- Jede Bibliothek führt eine Leserinnenwunschliste, die vierzehntägig bearbeitet
wird. Über die Ergebnisse dieser Bearbeitung sind die entsprechenden Leserinnen
zu informieren. Die Ablehnung von Wünschen ist zu begründen
- Die Bibliotheken bieten ausgewählten Trägern der örtlichen Wirtschaft ihre Mitar-
beit an Gemeinschaftsinitiativen an. Dazu kann z. B. gehören: die aktive Teil-
nahme an Planungsveranstaltungen zur Ausrichtung von Fort- und Weiterbildung,
die Beschaffung von Informationen dazu, die Beschaffung von Lehr- und Lernme-
dien, Recherchedienstleistungen für die Verantwortlichen der Öffentlichkeitsarbeit,
Journalisten und politischen Entscheidungsträgern. Auch die aktive Teilnahme an
Aktionen der Wirtschaft (z. B. Messen, Wirtschaftsschau, Musterschau etc.) kön-
nen zur Verbesserung der Zusammenarbeit beitragen
- Jede Mitarbeiterin beherrscht den Verleih (Leser anlegen, Vormerkungen...), so-
wie die einfache Recherche
- Die zurückgegebenen Medien werden innerhalb eines Öffnungstages wieder der
Ausleihe zur Verfügung gestellt
- Bei der Rücknahme von Medien werden schmutzige Medien zur Seite gelegt und
innerhalb von drei Tagen gereinigt, bevor sie erneut ins Regal gestellt werden
- Die Bibliotheken gewährleisten folgende Mindestöffnungszeiten:
 - große Mittelpunktbibliotheken: 40 Öffnungstunden an 6 Tagen pro Wo-
che;

- kleine Mittelpunktbibliotheken: 30 Öffnungszeiten an 5 Tagen pro Woche (Vorschlag in Abweichung zur geltenden Durchführungsverordnung);
- sonstige Bibliotheken dieser Funktionsstufe: 20 Öffnungszeiten an 5 Tagen pro Woche
- Die Bibliothek darf an nicht mehr als 15 Öffnungstagen pro Jahr geschlossen bleiben
- Die Bibliothek verfügt über ein Leitsystem, damit sich der Kunde zurechtfindet. Der Erfolg dieses selbsterklärenden Leitsystems wird geprüft (z. B. durch Leserbefragung, Erfassung von Nachfragen etc.). Beim Leitsystem werden die Elemente des gemeinsamen Erscheinungsbildes berücksichtigt
- Medien-Neuzugänge werden gesondert präsentiert.

Erkennbar ist, dass diese Standards auf einer nach Personalausstattung und -struktur, nach Finanzmitteln und kommunalpolitischen Rahmenbedingungen sowie hinsichtlich der Demografie der primären Nutzergruppen konkreten Situation aufsetzen. In mancher Hinsicht ähneln sie den deutschen Planungspapieren, in anderer Hinsicht sind sie wesentlich detaillierter (z. B. hinsichtlich der Veranstaltungen, die mindestens drei Sinne ansprechen sollen). In jedem Fall sind sie gut operationalisierbar.

Zwei Elemente konstituieren den einschneidenden Unterschied zu den deutschen Planungspapieren:

- Die deutschen Planungspapiere stammen von der bibliothekarischen Fachebene, wie beispielsweise der *Bundesvereinigung deutscher Bibliotheksverbände* (Bibliotheken '93) oder der *Deutschen Bibliothekskonferenz*, ihr Vorläufer als weniger formell organisierte Arbeitsgemeinschaft der bibliothekarischen Verbände (Bibliotheksplan '73), oder wie das KGSt-Gutachten von einer Einrichtung der kommunalen Unterhaltsträger, die gegenüber den Kommunen keinerlei Befugnisse hat. Die Südtiroler Standards werden von einer staatlichen Stelle propagiert.
- Die Südtiroler Standards sind von einem Audit-Programm begleitet, das konkret auf ihre Umsetzung abzielt.

13. Public Library Service Standards (United Kingdom)

Das britische Department for Culture, Media and Sport, das die Leitlinien der Regierung auf diesen Gebieten umsetzen soll, hat in 2001 Standards für Öffentliche Bibliotheken vorgelegt; sie wurden in 2004 erneuert, damit sie in das Regierungsprogramm Framework for the Future eingetaktet werden können. Die Public Library Service Standards³⁸ sollen den Unterhaltsträgern der Bibliothek deutlich vor Augen stellen, was ein umfassender und effizienter Bibliotheksdienst ist. Die Unterhaltsträger sind aufgefordert, die Bibliothek zu veranlassen, entsprechende Leistungen zu erbringen. Über die erforderlichen Ressourcen wird nichts gesagt, sofern der betreffende Standard nicht die Ressourcenaussage impliziert oder selbst darstellt. Aus Sicht der deutschen Planungspapiere handelt es sich um eine Mischung aus Forderungen nach Ressourcen, z. B. hinsichtlich der Erwerbungs Mittel, und erwartbaren

³⁸ <http://www.culture.gov.uk/NR/rdonlyres/2374D642-E0E0-40BF-8BE4-F12047103DBE/0/PUBLICLIBRARYSERVICESTANDARDSFINAL1OCTOBER.pdf>

Leistungen, die mit diesen Ressourcen zu erbringen sind, beispielsweise hinsichtlich Besucherzahlen.

- Public Library Service Standard 1: Anteil der Haushalte, die in definierten Entfernungen von einer stationären Bibliothek wohnen.
 - Beispielsweise sollen in ländlichen Gebieten 85 % der Haushalte nicht weiter als 2 Meilen = 3,2 Kilometer von der nächsten stationären Bibliothek entfernt wohnen,
 - in geschlossenen Siedlungsgebieten 100 %.
- Standard 2: Pro 1.000 Einwohner sollen 128 Öffnungsstunden pro Jahr angeboten werden, aufaddiert über alle Bibliotheken des Trägers. Wenn beispielsweise in einem Einzugsgebiet von 100.000 Einwohnern 10 Bibliotheken bestehen, muss danach die Wochenöffnungszeit durchschnittlich 26 Stunden betragen.
- Standard 3: 100 % der stationären Bibliotheken sollen über einen Internet-Zugang verfügen.
- Standard 4: Pro 10.000 Einwohner sollen in den Bibliotheken 6 PCs mit Internet-Zugang und OPAC bereitstehen.
- Standard 5 nennt den Anteil der Vorbestellungen, die binnen gewisser Fristen erledigt sein sollen:
 - binnen 7 Tagen: 50 %,
 - binnen 15 Tagen: 70 %,
 - binnen 30 Tagen: 85 %.
- Standard 6 gibt die Anzahl der physischen Bibliotheksbesuche pro 1.000 Einwohner pro Jahr in allen Bibliotheken zusammengerechnet wieder. Der Wert ist unterschiedlich je nachdem, auf welcher regionalen Basis gemessen wird. Beispielsweise auf Ebene
 - der Councils (etwa: Landkreise): 6.600,
 - Großräume mit mehreren hunderttausend Einwohnern: 6.000.Ausdrücklich begrüßt wird die Entwicklung, dass Bibliotheken zunehmend mit anderen kommunalen Service-Einrichtungen zusammengelegt werden.
- Standard 7 verlangt, dass mindestens 94 % der Nutzer über 15 Jahre in Umfragen den Dienst der Bibliothek als *gut* oder *sehr gut* (auf einer fünfstufigen Skala) bewerten.
- Standard 8 verlangt, dass mindestens 77 % der Nutzer unter 16 Jahre in Umfragen den Dienst der Bibliothek als *gut* (auf einer dreistufigen Skala) bewerten.
- Standard 9 erwartet, dass pro Jahr pro 1.000 Einwohner mindestens 216 neue Medieneinheiten durch Kauf erworben werden. Die UNESCO empfahl 1989 250 neue Medieneinheiten pro 1.000 Einwohner³⁹, empfiehlt in 2001⁴⁰ 200-250 neue Medieneinheiten pro 1.000 Einwohner pro Jahr.
- Standard 10 empfiehlt, dass eine ausleihbare Medieneinheit nach durchschnittlich 6,7 Jahren durch einen Neukauf ersetzt werden soll. Das entspricht einer Erneuerungsquote von 15 %.

³⁹ Measuring the Performance of Public Libraries (1989). Prep. by Nick Moore. Paris: UNESCO, S. 75 – Moore (1992), Nick: Leistungsmessung in öffentlichen Bibliotheken. In: Bibliothek 16, Nr. 2, S. 169-196, S. 250.

⁴⁰ The Public Library Service (2001). IFLA/UNESCO guidelines for development. Ed. By Philipp Gall. München: Saur (IFLA publications. 97) = <http://www.ifla.org/VII/s8/proj/publ97.pdf>, S. 59.

14. IFLA/UNESCO Guidelines for Development

Die IFLA-Guidelines von 2001⁴¹ stellen zunächst ausführlich die Funktionen der Öffentlichen Bibliothek heraus, ähnlich wie die deutschen Planungspapiere, akzentuieren dabei aber Funktionen in Bezug auf lebenslanges Lernen, Leseförderung, Vermittlung Informationskompetenz und Internet basierte Dienstleistungen. Grundsätzlich wird auf die schon im Public Library Manifesto von 1994⁴² genannten Funktionen Bezug genommen. Es lohnt sich, für die einzelne Bibliothek nachzufragen, welche konkreten Dienstleistungen und Medienangebote vorhanden sind zur Erfüllung dieser Funktionen:

1. Lesegewohnheiten bei Kindern von klein auf wecken und unterstützen,
2. individuelles Lernen und Selbststudium ebenso fördern wie staatliche Bildung auf allen Ebenen,
3. Gelegenheit für die kreative persönliche Entwicklung bieten,
4. Phantasie und Kreativität bei Kindern und Jugendlichen anregen,
5. das kulturelle Erbe bewusst machen, die Wertschätzung der Künste, der wissenschaftlichen Errungenschaften und Neuerungen begünstigen,
6. Zugang ermöglichen zu kulturellen Ausdrucksweisen aller darstellenden Künste,
7. interkulturelle Dialoge pflegen und kulturelle Vielfalt fördern,
8. die mündliche Überlieferung unterstützen,
9. den Zugriff der Bürger auf alle Arten von Informationen sicherstellen, die das Gemeinwesen betreffen,
10. adäquate Informationsdienste für lokale Initiativen, Verbände und Interessengruppen anbieten,
11. die Fertigkeiten der Informationsbeschaffung und der Nutzung von Computern in der Bevölkerung entwickeln,
12. Lese-Aktivitäten aller Altersgruppen unterstützen.

Hinsichtlich der kritischen Fragen nach Beständen und Erwerbungsmitteln, Personal und Flächen sowie Computern werden folgende Standards genannt:

- 1,5 bis 2,5 Medieneinheiten pro Einwohner im Bestand⁴³, nicht weniger als 2.500 Bücher in kleinen Ausleihstellen.
- 200-250 neue Medieneinheiten pro Jahr pro 1.000 Einwohner⁴⁴.
- Eine Personalstelle pro 2.500 Einwohner, davon ein Drittel mit Hochschulabschluss⁴⁵.
- 0,5 – 1 % der Gesamtausgaben sollen für Aus- und Fortbildung verwendet werden⁴⁶.

⁴¹ The Public Library Service (2001). IFLA/UNESCO guidelines for development. Ed. By Philipp Gall. München: Saur (IFLA publications. 97) = <http://www.ifla.org/VII/s8/proj/publ97.pdf>.

⁴² The Public Library Service (2001). IFLA/UNESCO guidelines for development. Ed. By Philipp Gall. München: Saur (IFLA publications. 97) = <http://www.ifla.org/VII/s8/proj/publ97.pdf>, S. 87.

⁴³ The Public Library Service (2001). IFLA/UNESCO guidelines for development. Ed. By Philipp Gall. München: Saur (IFLA publications. 97) = <http://www.ifla.org/VII/s8/proj/publ97.pdf>, S. 56.

⁴⁴ The Public Library Service (2001). IFLA/UNESCO guidelines for development. Ed. By Philipp Gall. München: Saur (IFLA publications. 97) = <http://www.ifla.org/VII/s8/proj/publ97.pdf>, S. 59.

⁴⁵ The Public Library Service (2001). IFLA/UNESCO guidelines for development. Ed. By Philipp Gall. München: Saur (IFLA publications. 97) = <http://www.ifla.org/VII/s8/proj/publ97.pdf>, S. 66.

⁴⁶ The Public Library Service (2001). IFLA/UNESCO guidelines for development. Ed. By Philipp Gall. München: Saur (IFLA publications. 97) = <http://www.ifla.org/VII/s8/proj/publ97.pdf>, S. 67.

- Beim Gesamt-Flächenbedarf wird auf kanadische und spanische Standards Bezug genommen (bis 56 qm pro 1.000 Einwohner in Großstädten, bis 100 qm pro 1.000 Einwohner in Städten unter 15.000 Einwohnern; das entspricht etwa zwei Drittel der deutschen Empfehlungen).
- Bei der SOLL-Zahl der Computer wird auf kanadische, britische und australische Standards Bezug genommen: ein Computer mit Internet und OPAC pro 1.700 bis 10.000 Einwohner⁴⁷.

Interessanter als diese quantitativen Standards sind Standards in Bezug auf Management und Dienstleistungen.

Was die Bestandspolitik angeht, soll die Bibliothek Aussagen formulieren über:

- Ziele des Bestandsaufbaus und Verhältnis zum Leitbild der Bibliotheks-Dienstleistungen
- Lang- und kurzfristige Ziele
- Strategien des Zugangs zu den Beständen
- Geschichte des Bestandes und/oder der Bibliotheks-Dienstleistungen
- Relevante rechtliche Bestimmungen
- Analyse des Bedarfs
- Prioritäten innerhalb der Dienstleistungen
- Kennzeichnende Größen der Bestände einschl. besonderer Bestandsgruppen, z. B. multikultureller Materialien, Materialien für Alphabetisierung und für Behinderte
- Grundsätze und Methoden des Bestandsaufbaus und –abbaus
- Etatverteilung
- Verantwortlichkeiten für den Bestandsaufbau
- Zugang zu elektronischen Ressourcen einschl. Zeitschriften, Datenbanken
- Rolle der Bibliothek als eines Portals zu elektronischen Ressourcen
- Grundsätze für Aufbewahrung und Bestandserhaltung
- Anforderungen an Rechnungsprüfung: Inventarisierung, Revision, Entsorgung
- Finanzielle Verantwortlichkeiten
- Grundsätze für Geschenke und Stiftungen
- Grundsätze für Beschwerde-Management
- Abschätzung des aktuellen und zukünftigen Finanzbedarfs und der Finanzierungsmöglichkeiten
- Verfahren zur Überprüfung und Evaluation des Bestandskonzepts.

Grundlage des Managements soll ein strategischer Plan sein, der folgende Elemente umfasst⁴⁸. Ich gebe zu jedem Element einen Kommentar.

- Überprüfung der Leistungen. Ausgangspunkt könnte die Liste der Funktionen sein und eine Angabe, ob, mit welchen konkreten Dienstleistungen und in welchem Umfang diese Funktionen wahrgenommen werden.

⁴⁷ The Public Library Service (2001). IFLA/UNESCO guidelines for development. Ed. By Philipp Gall. München: Saur (IFLA publications. 97) = <http://www.ifla.org/VII/s8/proj/publ97.pdf>, S. 57.

⁴⁸ The Public Library Service (2001). IFLA/UNESCO guidelines for development. Ed. By Philipp Gall. München: Saur (IFLA publications. 97) = <http://www.ifla.org/VII/s8/proj/publ97.pdf>, S. 73.

- Ermittlung der Erfordernisse, also die Benennung der Differenz zwischen IST und SOLL.
- Benennung der Prioritäten und kurzfristigen Ziele. Die Funktionsliste kann also nicht ein unkritischer Maßstab sein, sondern je nach Ressourcen und Profil werden die Funktionen gewichtet.
- Entwicklung von Strategien, um die Ziele zu erreichen.
- Identifikation der kritischen Erfolgsfaktoren.
- Etatverteilung in Bezug auf das gesamte Budget. Das wird in deutschen Kommunen erst mit der Budgetierung möglich.
- Ressourcenverteilung für die optimale Leistung. Hier geht es insbesondere um die Frage, wie viel Mittel für Personal im Verhältnis zu Erwerbungsmitteln verwendet werden sollen.
- Ein System von Leistungskennziffern um Input und Output zu messen und zu evaluieren. Es könnte sich um etwas in der Art des BIX-ÖB oder um eine Balanced Score Card handeln, z. B.
 - Marktdurchdringung
 - Auskunftsfragen pro Einwohner
 - Anzahl der Online-Zugriffe
 - PCs pro Einwohner
 - Nutzerzufriedenheit
 - Kosten pro Einwohner, pro Produkt
 - Benchmark-Größen regional, national, international
- Überprüfung der Strategie.

15. Profile und Standards

Standards scheinen individuelle Profile auszuschließen und eine gleichmacherische Tendenz zu haben. Wenn die Standards im Bibliotheksplan '73 ohne Abstriche umgesetzt worden wären, hätten sich die deutschen Großstadtbibliotheken in ihrem Dienstleistungsangebot, in ihren Öffnungszeiten, in ihren Präsenzbeständen wie ein Ei dem anderen geglichen.

Methodisch kann man Profile und Standards auf drei Arten bzw. durch Kombinationen davon vereinen:

- Die einzelne Bibliothek trifft aus einem umfangreicheren Set von Standards eine Auswahl. Ein Teil der Standards kann dabei obligatorisch sein.
- Die Standards sind nach Levels differenziert. Ein Beispiel für einen Standard für Pressearbeit:
 - Die Bibliothek leistet regelmäßige Pressearbeit. Level 1: mindestens 6 Artikel pro Jahr in der Lokalpresse.
 - Die Bibliothek leistet regelmäßige Pressearbeit. Level 2: mindestens 50 Artikel pro Jahr in der Lokalpresse.
 - Die Bibliothek leistet regelmäßige Pressearbeit. Level 3: mindestens 50 Artikel pro Jahr in der Lokalpresse und mindestens ein Artikel pro Jahr in der überregionalen Presse
- Die Bibliothek entwickelt individuelle Standards.

Der Gedanke, dass die Funktionsbeschreibung der einzelnen Funktionsstufen ausdrücklich zu individuellen Profilen führen kann und soll, ist – soweit ich sehe – erstmals in *Bibliotheken 93* geäußert worden:

Der differenzierte Literatur-, Medien- und Informationsbedarf ist durch Bibliotheken auf vier arbeitsteilig aufeinander abgestimmten Funktionsstufen zu decken. Durch Zuordnung zu einer Funktionsstufe ergibt sich für die Bibliothek ein spezifisches Aufgabenspektrum. Auf dieser Grundlage formuliert die Bibliothek ihren konkreten Aufgabenkatalog, der bestimmt ist durch

- *Zielgruppen und ihren Bedarf,*
- *institutionelle Rahmenbedingungen und*
- *historische Ausgangssituationen.*⁴⁹

Die Frage ist, anhand welcher Kriterien ein individuelles Profil gebildet werden soll. Man kann an die Ergebnisse einer Gemeinwesenanalyse⁵⁰ denken. Hierbei richtet sich das Augenmerk vor allem auf folgende Sachverhalte in der Gemeinde:

- Bevölkerungsentwicklung
- Haushaltsstruktur (Familiengröße, Kinder)
- Wohnsituation (Bebauung, Mieten, Eigentümerquote, Wohnflächen) – Problem: Pendler
- Arbeitssituation (Erwerbstätigkeit nach Statusgruppen, Arbeitslosenzahlen, Branchenstruktur) - Problem: Pendler
- Sozialstruktur (Einkommen, Bildung, Alter, Ausländer)
- Bildungsangebote
- Kulturelle Angebote (Musikleben, Jugendzentren, Kulturhäuser)
- Freizeitangebote (Naherholung, Vereine)
- Verkehrsanbindungen (ÖPNV)
- Presse
- Einzelhandel, Dienstleistungseinrichtungen
- Kommunalpolitik
- Stadtteilidentität, Einfluss benachbarter Orte und Stadtteile
- lokale Probleme und Besonderheiten.

Einige Konsequenzen liegen auf der Hand, z. B.

- In einem Stadtviertel mit einem hohen Anteil junger Familien bietet es sich an, den Kindermedienbestand gut auszubauen und Verbraucherratgeber in ausreichender Auswahl und Anzahl bereitzustellen. Aber schon lauern Fragen: Wenn es im selben Stadtviertel auch einen nennenswerten Anteil an Senioren gibt und die Kapazitäten für Veranstaltungen begrenzt sind – soll man sich ganz auf die Kooperation

⁴⁹ *Bibliotheken '93* (1994). Strukturen, Aufgaben, Positionen. Berlin, Göttingen: Bundesvereinigung Deutscher Bibliotheksverbände, S. 11.

⁵⁰ *Die effektive Bibliothek* (1992). Endbericht des Projekts "Anwendung und Erprobung einer Marketing-Konzeption für Öffentliche Bibliotheken". Red.: Peter Borchardt. Band 1: Texte; Band 2: Anhänge. Berlin: Deutsches Bibliotheksinstitut (Dbi-Materialien 119).

mit Schulen konzentrieren und keine Internet-Schulungen für Ältere anbieten, obwohl eine Nachfrage besteht? Oder soll man beide Zielgruppen ein bisschen bedienen?

- In einer Stadt mit bewegter Geschichte und lebendigem Geschichtsbewusstsein bietet es sich an, rund um das einschlägige Medienangebot Veranstaltungen durchzuführen. Aber schon tauchen Fragen auf: Wäre dies nicht eher eine Aufgabe für das kommunale Museum oder das Stadtarchiv?

Aus anderen Ergebnissen der Gemeinwesenanalyse scheint man kaum Schlussfolgerungen ziehen zu können:

- Wenn das Einkommensniveau im Einzugsgebiet um 50 % und mehr über dem Bundesdurchschnitt liegt wie in etlichen bayerischen und baden-württembergischen Gemeinden oder auch in einigen Gemeinden im Einzugsgebiet von Frankfurt a.M. – was folgt daraus für den Bestandsaufbau?
- Wenn es einen besonders aktiven Fotoclub gibt – soll die Bibliothek dann eine Sammlung von Fotobildbänden anlegen, soll sie Fachbücher über einzelne Kameratypen kaufen?

Vor allem entdeckt man kraft einer Gemeinwesenanalyse meistens einen so umfassenden Bedarf, dass selbst eine nach den Standards der klassischen Planungspapiere ausgestattete Bibliothek kaum in der Lage wäre, all diese Bedarfe zu decken. Je weiter die Sachmittel, die Personalkapazität und die Flächen unterhalb jener Standards liegen, um so zwingender wird eine Schwerpunktsetzung – die Alternative sind kümmerliche Dienstleistungen, die der ganzen Bevölkerung ein bisschen von allem bieten wollen und dabei niemanden auch nur annähernd zufrieden stellt.

Das wichtigste Kriterium zur Profilbildung ist das Leitbild der Bibliothek. Dieses sollte wiederum abgeleitet sein aus einem kommunalpolitischen Leitbild. Dies ist der vielversprechendste, ehrgeizigste und zugleich problematischste Anknüpfungspunkt für die Wahl der informationslogistischen Rollen. Viel versprechend und ehrgeizig, weil die Bibliothek hier die Chance wahrnimmt, sich als Teil der im Dialog mit Bürgern und Verwaltung gestalteten kommunalen Infrastruktur zu begreifen. Problematisch, weil ein kommunalpolitisches Leitbild keineswegs allerorten anzutreffen ist; und wo es vorliegt, liegt es mitunter unbeachtet in einer Schublade im Rathaus. Problematisch vielleicht auch, weil das von den Bibliothekaren anvisierte Profil nicht unbedingt deckungsgleich mit den Erwartungen im kommunalpolitischen Raum sein muss. So wurde für die USA festgestellt⁵¹, dass Bibliothekare andere Rollen der Bibliothek bevorzugen als die Öffentlichkeit und die Kommunalpolitiker. Während die Bibliothekare die Funktion des populären Medienzentrums betonen und die Bibliothek als kommunales Informationszentrum sehen wollen, erwarten Öffentlichkeit und Kommunalpolitiker von der Bibliothek, dass sie vor allem die Schule, die Vorschule und andere Lern- und Bildungseinrichtungen durch entsprechende Medienangebote unterstützt. Auch in Deutschland scheint die im Konzept *Bibliothek 2007*⁵² erhobene Forderung nach einer klaren Ausrichtung der Öffentlichen Bibliotheken auf Bildungsaufgaben noch nicht durchschlagend praktisch umgesetzt zu sein, wenn auch die

⁵¹ Shearer (1993), Kenneth: Confusing what is most wanted with what is most used. In: Public libraries 32, S. 193-197.

⁵² Bibliothek 2007 (2004). Gütersloh: Verl. Bertelsmann Stiftung = http://www.bibliothek2007.de/x_media/pdf/strategiekonzept_langfassung.pdf.

Kooperation mit Schulen und schulbezogene Bestände eine größere Rolle spielen als in den 1980er- und 1990er-Jahren.

Die zentralen Aussagen des Leitbilds – beispielsweise Betonung von Bildungsfunktionen – werden schrittweise konkretisiert und zu Programmstandards verdichtet. Im Beispiel sind Aussagen über den Anteil von Bildungsmedien am Bestand, differenziert nach Zielgruppen, möglich oder man formuliert als Standard, dass ein gewisser Anteil der Veranstaltungen in Kooperation mit Bildungseinrichtungen durchzuführen ist.

Für den Fall der Ermangelung eines kommunalen Leitbildes als Basis eines Bibliotheksleitbildes wird folgendes Verfahren vorgeschlagen, mit dem – wie sich bei zahlreichen Fortbildungsveranstaltungen gezeigt hat – Anknüpfungspunkte für ein Bibliotheksleitbild bei Öffentlichen Bibliotheken gewonnen werden können⁵³.

Ausgangspunkt ist eine Analyse von Stadtimages⁵⁴. Stadtimages lassen sich analytisch als Bündel von Dimensionen und diese wiederum als aus Komponenten zusammengesetzt begreifen. Der Inhalt der Dimensionen und Komponenten bezieht sich auf wirtschaftliche, kulturelle, geschichtliche und räumliche Merkmale.

Beispielsweise assoziieren die Namen der berühmten englischen Universitätsstädte Oxford und Cambridge vor allem die Vorstellung bedeutender Universitäten. Manchester gilt als typische Industriestadt, Halle hat trotz massiver Deindustrialisierung noch immer ein Image als Industriestandort; und bei Nennung der Stadt Köln fällt den meisten Menschen zunächst der Karneval (Kulturelle Dimension, Komponente Ereignisse, Feste) ein, die interessierteren Zeitgenossen kommen rasch auf Köln als Stadt bedeutender Kunstmuseen und Kirchen. Schaubild 1 zeigt eine Übersicht mit Beispielen für Merkmalsausprägungen und nennt Städte, auf die die betreffende Imageausprägung womöglich zutrifft.

Diese Analyse regt zu einem heuristisch-kreativen Verfahren an. Hierzu dient Schaubild 2. Man setzt – ohne erst aufwändige Befragungen von Bürgern, Mitarbeitern, Touristen und Kommunalpolitikern durchzuführen – diejenigen Merkmalsausprägungen in die Tabelle ein, die nach Einschätzung durch Arbeitsgruppen von Bibliotheksmitarbeitern im Bewusstsein der betreffenden Gruppe die jeweilige Komponente abdecken. Diejenigen Komponenten sind in der Tabelle enthalten, die sich in Arbeitsgruppen auf Fortbildungsveranstaltungen als Erfolg versprechend erwiesen haben. Man kann es auch mit anderen Komponenten versuchen, indem man die Tabelle verändert bzw. erweitert.

Wichtig ist die Unterscheidung zwischen der Sichtweise der Bürger, Mitarbeiter, Kommunalpolitiker, Touristen. Sie dient in erster Linie dazu, weniger geeignete Anknüpfungspunkte – z. B. aus dem Blickwinkel von Touristen, die meistens nur in Kur-

⁵³ Umlauf (1999a), Konrad: Leitbilder als Instrument der Profilierung und kommunalpolitischen Verankerung Öffentlicher Bibliotheken. Inhalt, Funktion. Zielgruppen, Entwicklung, Anforderungen, Motive, Umsetzung. Berlin: Institut für Bibliothekswissenschaft der Humboldt-Universität zu Berlin (Berliner Handreichungen zur Bibliothekswissenschaft. 55) = <http://www.ib.hu-berlin.de/~kumlau/handreichungen/h55/>.

⁵⁴ Grabow (1995), Busso; Henckel, Dietrich; Hollbach-Grömig, Beate: Weiche Standortfaktoren. Stuttgart: Kohlhammer (Schriften des Deutschen Instituts für Urbanistik. Bd. 89).

orten eine relevante Klientel der Bibliothek bilden – auszuschalten. Die Bibliothek erstellt ihre Dienstleistungen einerseits für ausgewählte Zielgruppen der Bürger, andererseits entscheiden die Kommunalpolitiker über die Mittelzuteilung. Mitunter sind die Sichtweisen nicht identisch. Hier muss die Bibliothek die delikate Frage beantworten, welche Maßstäbe für ihr Handeln bestimmend werden sollen bzw. sie muss eine tragfähige Mischung definieren.

Die gewonnenen Merkmalsausprägungen sind als Anknüpfungspunkte für das *Was?* und das *Für wen?* im Leitbild zu verstehen.

Beispielsweise haben auf einer Fortbildungsveranstaltung Mitarbeiter/innen aus einer Großstadtbibliothek als dominanten Wirtschaftszweig die Arbeitslosigkeit genannt. Man mag das als sachlichen Unsinn ansehen, weil Arbeitslosigkeit, unabhängig von ihrem Ausmaß, kein Wirtschaftszweig ist. Dennoch war hiermit ein wichtiger Impuls für ein Leitbild gegeben. Als prägende wirtschaftliche Funktion wurden Banken und Verwaltung genannt, als prägender Kulturbereich die Musik usw. Im Ergebnis stand den Kollegen/innen ein Profil vor Augen, in dem erstens Fachliteratur und Fachinformation für Wirtschaft und Verwaltung, ferner Ratgeber und Lehrbücher für Umschulung, Firmengründung, Weiterqualifizierung, zweitens der Ausbau der Musikbibliothek und der heimatkundlichen Sammlung im Vordergrund standen. Andererseits standen Angebote wie der Kinderbereich nicht zur Disposition, so dass bereits diejenigen Dienstleistungen sichtbar wurden, die in Zukunft zugunsten der erstgenannten Schwerpunkte auf ein niedrigeres Angebotsniveau geführt werden sollten.

Damit sind auch die Grenzen dieses Verfahrens angesprochen. Es ist hilfreich bei der Frage nach dem Inhalt der Profilbildung, die als Sachaussage in das Leitbild eingeht. Sind dagegen der Anknüpfungspunkt für die Leitbildentwicklung weniger unklare Ziele, sondern vielmehr Führungsmängel und Kommunikationsdefizite in der Bibliothek, so werden wahrscheinlich andere Wege der Leitbildentwicklung ergiebiger sein, etwa die Hinzuziehung eines externen Moderators.

Schaubild 1: Image einer Stadt und seine Dimensionen

Dimension	Komponenten	Beispiele für Ausprägungen	Städtebeispiele
Wirtschaftliche Dimension	Verkehrsfunktion	Verkehrsknoten	Frankfurt/M.
		Hafenstadt	Rostock
	Prägende Funktion	Industriestadt	Manchester
		Messestadt	Hannover
	Dominanter Zweig	Bergbau	Bitterfeld
		Chemiestandort	Halle
		Verwaltungen	Bonn
Produkt	Spitzen	Brüssel	
	Gurken	Spreewald	
Kulturelle Dimension	Prägender Bereich	Oper	Mailand
		Bildende Künste	Köln
		Musik	Wien
	Bildungseinricht.	Universität	Oxbridge
	Kirchliche Funktion	Bischofssitz	Fulda
	Mentalitäten	politisch	Münster/W.
		weltoffen/provnziell	Anklam
		heimatverbunden	Oberammergau
	Ereignisse, Feste	Filmfestival	Venedig
Festspiele		Salzburg	
Räumliche Dimension	Lage, Verkehr	Handelsweg	Celle
		Grenzstadt	Frankfurt/O.
	Stadtbild	historisch	St. Petersburg
		modern	Brasilia
	Einzelbauwerke	Dom	Naumburg
		Schiefer Turm	Pisa
	Parks	Central Park	New York
des Fürsten Franz		Wörlitz	
Geschichtliche Dimension	Ereignisse	Fenstersturz	Prag
		Thesenanschlag	Wittenberg
	Hist. Funktion	Residenz	Dresden
		Verteidigung	Wittstock

Schaubild 2: Stadtimage als Anknüpfungspunkt für ein Leitbild der Stadtbibliothek

	Dimension	Komponenten	im Bewusstsein der Bürger	im Bewusstsein der Bibliotheksmitarbeiter	im Bewusstsein der Kommunalpolitiker	im Bewusstsein der Touristen
Stadt XYZ	Wirtschaftliche Dimension	Prägende wirtschaftliche Funktion				
		Dominanter Wirtschaftszweig				
	Kulturelle Dimension	Prägender Kulturbereich				
		Kulturelle Ereignisse, Feste				
	Räumliche Dimension	Lage, Verkehr				
		Einzelbauwerke				
	Geschichtliche Dimension	Historisches Ereignis				
		Historische Funktion				

Um zu verhindern, dass die betriebsindividuelle Auswahl aus einem Set von Standards beliebig wird, können Muster entwickelt werden; diese sollten dann betriebsindividuell nur noch wenig variiert werden. Der Ansatz der informationslogistischen Rollen stellt derartige Muster zur Verfügung⁵⁵.

Die Idee ist, dass die einzelne Bibliothek sich für eine Auswahl der Rollen entscheidet und dank dieser Konzentration auf ein schmaleres Profil überzeugende Dienstleistungen anbieten kann. Die Inhalte der Rollen zeigt die Tabelle (Schaubild 3), wenn auch in etwas schematisierter Formulierung. Wichtig ist, dass man sich dieses Erfordernis der Konzentration auf eine Auswahl vor Augen hält.

So wird empfohlen,

- dass Zentralbibliotheken in Groß- und leistungsfähigen Mittelstädten
 - 40 % ihrer Kapazitäten (ihres Erwerbungssetats, ihrer Personalressourcen) für die beiden wichtigsten der 8 Rollen,
 - 40 % ihrer Kapazitäten für weitere 1-2 Rollen,
 - 20 % ihrer Kapazitäten für die übrigen Rollen

verwenden sollen.

- Bei Bibliotheken in weniger leistungsfähigen Mittelstädten, in Kleinstädten und bei Zweigbibliotheken soll der Ressourceneinsatz sich an folgenden Größen orientieren:
 - 40 % für die wichtigste Rolle,
 - 40 % für die beiden nachgeordneten Rollen,
 - 20 % für ein oder höchstens zwei weitere Rollen,
 - keine Aktivitäten bei den übrigen Rollen.

Weniger wichtig als die Prozentzahlen im Einzelnen ist eine klare Profilbildung.

⁵⁵ Planning and Role Setting for Public Libraries (1987). A Manual of Options and Procedures. Charles R. McClure ... Chicago, Ill.: American Library Association. - Palmour (1980), E. Vernon: A Planning Process for Public Libraries. Chicago: Chicago, Ill.: American Library Association.

Schaubild 3: Informationslogistische Rollen

Rolle	beispielhafte Merkmale	wichtigste Zielgruppen	Die Medienauswahl dient vor allem folgenden Zwecken	wichtigste Medienangebote
Kommunaler Treffpunkt	<ul style="list-style-type: none"> • Kulturveranstaltungen • Veranstaltungen der Erwachsenenbildung • Bürgergruppenveranstaltungen • Ausstellungen • zum Aufenthalt einladende Räume, z. B. ein Lesecafé • Internetcafé 	<ul style="list-style-type: none"> • ratsuchende Laien • Eltern • Frauen • Männer • Senioren 	<ul style="list-style-type: none"> • öffentliches Engagement • Urteilsbildung • Wissenspopularisierung • Unterhaltung 	<ul style="list-style-type: none"> • Info-Broschüren • Zeitungen • Zeitschriften • Fakten-, Zahlen-, Namen-, Waren-, Bildverzeichnis • Report, Gutachten, Behördenbericht • CD-Rom Fakten • populäres Sachbuch
Kommunales Infozentrum	<ul style="list-style-type: none"> • Bürgerinformation über die Stadt • Blätter örtlicher Vereine, Kirchen, Initiativen, Behörden • Verbraucherinformation • Jobbörse • Broschürensammlung • Zeitungen, Lokal-, Bezirkszeitungen • Stadtzeitungen • Zeitschriften zum Zeitgeschehen • Zusammenarbeit mit Behörden, Bürgerberatung • Sprechstunden der Stadtverordneten, Stadträte, Bürgermeister • Höchste Aktualität • Einschlägige Linksammlung ins Internet stellen 	<ul style="list-style-type: none"> • ratsuchende Laien • engagierte Bürger • Verbraucher • Arbeitslose • Eltern • Frauen • Männer • Senioren 	<ul style="list-style-type: none"> • öffentliches Engagement • Hobby • Wissenspopularisierung • Recht, Geld, Verbraucher • Familie • Freizeit-Reisen • Haushalt • Alltagstechnik • Heimwerken • Gesundheit 	<ul style="list-style-type: none"> • Infobroschüren • Zeitungen • Ratgeber, Anleitung • Fakten-, Zahlen-, Namen-, Waren-, Bildverzeichnis • Quelle, Dokumentation, Normen-, Gesetzessammlung und -kommentar • CD-Rom Fakten • populäres Sachbuch • Reiseführer • Karten und Pläne • Report, Gutachten, Behördenbericht
Bildungs-, Ausbildungsunterstützung	<ul style="list-style-type: none"> • Schülerliteratur • Studienliteratur • Klassensätze • Klassenapparate • Fachliteratur zur Berufsausbildung • Beachtung der Wirtschafts- und Berufsstruktur • Beachtung der Lehrpläne • Beachtung der Literaturverzeichnisse in Lehrbüchern, die in örtlichen Bildungseinrichtungen benutzt werden • Kooperation mit Schulen • Maßnahmen zur Leseförderung • Internetanschluss bereitstellen 	<ul style="list-style-type: none"> • Schüler • Azubis • Umschüler • Arbeitslose • Studenten 	<ul style="list-style-type: none"> • Lernen und Ausbildung • berufliche Fortbildung • Berufsausübung 	<ul style="list-style-type: none"> • Lehr-, Lern-, Übungsmaterialien • Schulbuch • Fachbuch • Medienkombination • MC Sachprogramm • CD-Audio Sachprogramm • CD-Rom Lehr-, Lern-, Übungsmaterial • Diskette Lehr-, Lern-, Übungsmaterial
Individuelles Bildungszentrum	<ul style="list-style-type: none"> • Literatur zur beruflichen Fortbildung • Medienangebote für die Erwachsenenbildung • Medienangebote für intellektuelle Freizeitbetätigungen (Sprachenlernen, Kunstseiseführer...) • Medienangebote für Selbstbildung (Selbsterfahrung, Psychodrama, ...) • Lernzeitschriften (écho...) • Interneteinführungen • einschlägige Bookmarksammlung 	<ul style="list-style-type: none"> • Selbstlerner • Berufstätige • Senioren • Frauen • Männer • Arbeitslose 	<ul style="list-style-type: none"> • Wissenspopularisierung • Urteilsbildung • Job • berufliche Fortbildung • Berufsausübung • Selbsterkenntnis 	<ul style="list-style-type: none"> • populäres Sachbuch • Fachbuch • Lehr-, Lern-, Übungsmaterialien • Lexikon • Sprachwörterbuch • Medienkombination • MC Sachprogramm • CD-Audio Sachprogramm • CD-Rom Fakten: z. B. Gesetzes-sammlungen, Fahrpläne, Lexika, Tabellenwerke, Adressverzeichnisse • CD-Rom Lehr-, Lern- und Übungsmaterialien
Zentrum populärer Medien	<ul style="list-style-type: none"> • Unterhaltungsromane • populäre Sachbücher • Hobbybücher • Populäre Zeitschriften • Musikonträger, Videospiele • Starke Staffellung der meistgefragten Titel • Hohe Aktualität • Internetcafé • Einschlägige Bookmarksammlung 	<ul style="list-style-type: none"> • Frauen • Männer • Eltern • Senioren 	<ul style="list-style-type: none"> • Unterhaltung • Hobby • Freizeitreisen • Gesundheit • Heimwerken • Familie 	<ul style="list-style-type: none"> • Ratgeber, Anleitung • Reiseführer • Roman • Comics • MC Musik • CD-Audio Musik • CD-Rom Spiele • Video Spielfilm • CD-I

Tor zum Lernen für Schüler	<ul style="list-style-type: none"> • unterhaltende Kinderbücher • Kindermedien • Kindercomics • Kooperation mit Schulen • Maßnahmen zur Leseförderung • Blockausleihe an Kindereinrichtungen • Spiele, Lernspiele • Starke Staffelung der meistgefragten Titel • Interneteinführungen • einschlägige Bookmarksammlung 	<ul style="list-style-type: none"> • Kinder • Schüler 	<ul style="list-style-type: none"> • Lernen und Ausbildung • Unterhaltung • Urteilsbildung • Selbsterkenntnis • Wissenspopularisierung 	<ul style="list-style-type: none"> • Lehr-, Lern-, Übungsmaterialien • Bilderbuch • Kinder- und Jugendsachbuch • Kinder- und Jugenderzählung, -roman • MC Kinder- und Jugendprogramm • CD-Audio Kinder- und Jugendprogramm • Diskette Lehr-, Lern- und Übungsmaterialien • CD-Rom Spiele • Comics
Auskünfte und Alltagsinfo	<ul style="list-style-type: none"> • Ratgeberliteratur • Auskunftsdienst • Nachschlagewerke, Adressbücher • Wirtschaftsinformation • Internet zusätzlich am Auskunftspunkt • einschlägige Linksammlung ins Internet stellen 	<ul style="list-style-type: none"> • ratsuchende Laien • Verbraucher • engagierte Bürger • Frauen • Männer • Senioren • Arbeitslose 	<ul style="list-style-type: none"> • öffentliches Engagement • Job • Recht, Geld, Verbraucher • Haushalt • Alltagstechnik • Familie 	<ul style="list-style-type: none"> • Info-Broschüre • Zeitung • Fakten-, Zahlen-, Namen-, Waren-, Bildverzeichnis • Ratgeber • Quelle, Dokumentation, Normen-, Gesetzessammlung und -kommentar • CD-Rom Bibliographie • CD-Rom Fakten
Forschungszentrum	<ul style="list-style-type: none"> • wissenschaftliche Fachliteratur • Bibliographien • Handbücher aller Wissenschaften • Fachzeitschriften • Internetzugang an jedem Lesesaalplatz • Bestände gezielt digitalisieren • einschlägige Linksammlungen ins Internet stellen 	<ul style="list-style-type: none"> • Selbstlerner • engagierte Bürger 	<ul style="list-style-type: none"> • Urteilsbildung • öffentliches Engagement • Hobby • Forschung und Wissenschaft 	<ul style="list-style-type: none"> • CD-Rom Bibliographie • CD-Rom Fakten • wiss. Monographie • Handbuch • Report, Gutachten, Behördenbericht • Quelle, Dokumentation, Normen-, Gesetzessammlung und -kommentar • Fakten-, Zahlen-, Namen-, Waren-, Bildverzeichnis

In verbaler Darstellung lassen sich die Rollen folgendermaßen beschreiben:

Kommunaler Treffpunkt Als kommunaler Treffpunkt wird die Bibliothek zu einem stadtteil- oder nachbarschaftsbezogenen Zentrum. Im Vordergrund der Arbeit und der Ressourcenverwendung steht nicht das Medienangebot, sondern der Charakter der Bibliothek als Begegnungsstätte unter Nachbarn, als öffentlicher Treffpunkt von Familien. Entsprechend ist die Bibliothek möbliert. Die Bürgergruppen aus dem Stadtviertel bieten hier regelmäßig Veranstaltungen oder Beratungen. Denkbar sind auch Veranstaltungen von sozialen Einrichtungen und der VHS. Das Medienangebot ist primär auf diese Funktionen abgestellt: Info-Broschüren und Flyer über die Aktivitäten und Angebote im Quartier informieren über das örtliche Geschehen, Zeitungen und Zeitschriften laden zum Verweilen ein, Ratgeber stehen zum Nachschlagen bereit.

Kommunales Infozentrum Ratsuchende Laien, engagierte Bürger und Verbraucher finden hier alles über das Geschehen in der Stadt. Alle Gruppen, Grüppchen, Kirchen, Behörden, Gemeindevertreter sind hier mit Angeboten (Infobroschüren, Flyer, Sprechstunden, Beratung) in der Bibliothek präsent. Gemeinderatsdrucksachen, Pinboard der Fraktionen in der Gemeindevertretung runden das Angebot ab. Bei Verkehrs- oder Bebauungsplanungen liefern alle Unterlagen zur Einsichtnahme in der Bibliothek auf. Die Stadtverwaltung kommuniziert außer über das Internet vor allem über die Bibliothek als öffentlichen Ort mit den Bürgern.

Bildungs-, Ausbildungsunterstützung Die Bibliothek verwendet die meisten Ressourcen zur Deckung des Bedarfs aus örtlichen Bildungs- und Ausbildungseinrich-

tungen. Der Bestandsaufbau ist deshalb sehr eng am Bedarf der allgemein bildenden und Berufsschulen, der Volkshochschulkurse, ggf. auch weiterer Bildungsträger wie z. B. IHK orientiert. In Absprache mit den Lehrern stehen Klassenapparate mit themenbezogenen Materialien (Aufsatzkopien, Bücher, Lernsoftware usw.) bereit.

Individuelles Bildungszentrum Lebenslanges Lernen ist hier das Motto. Die Bibliothek richtet ihre Angebote nicht primär am Bedarf von Bildungseinrichtungen aus, sondern am individuellen Lern- und Fortbildungsbedarf, sowohl auf den berufsbezogenen Bedarf wie auch auf den Lern- und Fortbildungsbedarf im Zusammenhang mit Freizeitinteressen wie z. B. Reisen. Die Bibliothek schafft durch Lernarrangements Impulse zum Lernen, wo sie nicht erwartet werden. Außer dem Medienangebot stehen auch Pinboards zur Verfügung, über die sich selbstgesteuerte Lerngruppen finden können. Oder die Bibliothek bietet ein solches Pinboard als Datenbank im Internet an.

Zentrum populärer Medien Hier stehen populäre Medien vom Unterhaltungsroman über PC-Spiele bis zum Comic im Mittelpunkt. Natürlich fehlen auch populäre Ratgeber nicht. Fachbücher zur beruflichen Weiterbildung oder Lehr- und Lernmaterialien sind ein randständiges Angebot; die Erwerbungs Mittel fließen vor allem in Spielfilme mit großem Publikumserfolg, in die nicht zu anspruchsvolle Belletristik und in Populärmusik. Medieneinheiten, die nicht einen hohen Umsatz bringen, werden konsequent ausgeschieden. Der Bestand orientiert sich an kulturellen Mainstreams.

Tor zum Lernen für Schüler Den Schwerpunkt bilden klar Medienangebote für Kinder und Schüler bis etwa 12 Jahre. (Für die Angebote für Jugendliche sind die anderen informationslogistischen Rollen besser geeignet.) Sowohl belletristische Kinderbücher und Bilderbücher wie auch Kinder-Sachbücher und Sach-Bilderbücher und natürlich Lernsoftware spielen die dominierende Rolle.

Auskünfte und Alltagsinfo Diese informationslogistische Rolle ähnelt der Rolle Kommunales Infozentrum. Allerdings ist hier kein enger lokaler Bezug vorhanden. Im Mittelpunkt des Medienangebots stehen Ratgeberliteratur, Auskunftsmittel, ein ausgebauter Auskunftsdienst, ggf. mit Internet-Auskunft in Realtime. Auch Wirtschaftsinformation für mittelständische Firmen kann eine Rolle spielen, erfordert jedoch sehr gezielte Angebote und spezielle Werbung. Wichtig ist ein breites Angebot zur Verbraucherinformation, ggf. eine Filiale der Verbraucher- oder Energieberatung.

Den hier beispielhaft genannten Merkmalen jeder Rolle ließen sich qualitative und quantitative Standards zuordnen. Dies soll an einem Beispiel gezeigt werden. Die Standards sind als Ziele zu verstehen, die die Bibliothek erreichen soll, wenn sie die betreffende Rolle als primäre Rolle umsetzen will.

Standards für die informationslogistische Rolle *Bildungs-/Ausbildungsunterstützung*:

- Mindestens 50 % des Bestands umfassen Lehr-, Lern- und Übungsmaterialien sowie Fachbücher in Print- oder digitaler Form oder als AV-Medien.
- Mindestens 40 % der Ausleihen umfassen derartige Medien.
- Die Bibliothek führt ein mindestens einmal jährlich aktualisiertes Verzeichnis ihrer Partner in Bildungseinrichtungen, das auch Namen der Ansprechpartner enthält.
- Dieses Verzeichnis umfasst mindestens alle allgemein bildenden Schulen, alle Erwachsenenbildungseinrichtungen der öffentlichen Hand mit lokaler bzw. regionaler

Zielgruppe und mindestens eine Auswahl weiterer Bildungseinrichtungen im Einzugsgebiet.

- Mit jeder dieser Einrichtungen besteht mindestens einmal jährlich ein persönlicher Austausch, der die erfolgten und anzustrebenden Kooperationen zum Thema hat.
- Mindestens einmal jährlich wird festgestellt, welche Themen in diesen Bildungseinrichtungen behandelt werden (z. B. Studium der Lehrpläne) und es wird überprüft, ob die eigenen Bestände in ausreichendem Maß Material für entsprechende Themen und Zielgruppen bereitstellt.
- usw.

16. Gewinnung und In-Kraft-Setzen von Standards und Profilen

Im Abschnitt 2 ist deutlich geworden, dass Standards gewonnen und in Kraft gesetzt werden können durch:

- Gesetze und Verordnungen,
- goldene Zügel (Bindung von Fördermittelvergabe an die Einhaltung von Standards),
- Dienstanweisungen oder innerbetriebliche Anweisungen,
- Verträge oder innerbetrieblich Vereinbarungen,
- praktische Vernunft der Beteiligten.

Der In-Kraft-Setzung geht ein Prozess der fachlichen bzw. politischen Kommunikation voraus, in dem Argumente erörtert werden. Freilich sind politische Kommunikationsprozesse meistens durch eine asymmetrische Verteilung von Macht und Einflussmöglichkeiten gekennzeichnet – mit der Folge, dass politisch ausgehandelte Standards nicht immer besonders zweckmäßig sind.

Die Frage ist, wie man jene praktische Vernunft zur Geltung bringt, ihr also verbindlichen Charakter verleiht.

Wenn die Standards Entscheidungen des Unterhaltsträgers tangieren (z. B. hinsichtlich Erwerbungssetat oder Schwerpunktsetzungen), muss die Fachebene dem Unterhaltsträger fachlich begründete Alternativen zur Entscheidung anbieten. Dabei muss dem Unterhaltsträger deutlich werden, dass die Alternativen allesamt nicht aus fernen, für Außenstehende kaum einsichtigen Welten stammen, sondern sich in seine Ziele und Konzepte einfügen und diese befördern. Insofern halte ich beispielsweise die *IFLA/UNESCO Guidelines für Development* für kommunalpolitisch irrelevant – noch stärker als über 20 Jahre alte KGSt-Empfehlungen.

Eine wirksame Methode, Standards innerbetrieblich zur Geltung zu bringen, denen das Personal nicht ohnehin aufgrund der Ausbildung folgt, sind:

- Personalentwicklungsmaßnahmen, also
 - Fortbildungsmaßnahmen on the job,
 - Fortbildungsmaßnahmen innerbetrieblich off the job, z. B. in Form eines Inhouse-Seminars, das ggf. auch an einem anderen Ort stattfinden sollte,
 - betriebsexterne Fortbildungsmaßnahmen, was bei betriebsspezifischen Standards nicht möglich ist.

- auf diesem Hintergrund vorgenommene Zielvereinbarungen mit den Mitarbeitern bzw. je nach Führungsstil im Kollegium ausgesprochene Selbstverpflichtungen der Mitarbeiter.

Im Zusammenhang mit den Fortbildungsmaßnahmen erinnere ich daran, welche Lehr- und Lernmethoden bei welcher Art von Lehrstoff geeignet ist:

Lehrstoff	Lernmethode
Kenntnisse von Institutionen, Funktionen, Prozessen, Techniken	<ul style="list-style-type: none"> • Selbststudium, • Vorlesung, • Diskussion
Fähigkeiten wie Wahrnehmen, Problemlösen, Entscheiden, Kommunizieren	<ul style="list-style-type: none"> • Fallmethode, Übungen • Planspiel, • Rollenspiel,
Einstellungen wie Normen, Werte, Selbsterkenntnis	<ul style="list-style-type: none"> • Gruppendynamische Übungen, • Rollenspiele, Psychodrama, Sensivity Training,

Wichtig ist, dass die Standards und das Bekenntnis zu ihnen innerbetrieblich umfassend kommuniziert werden, beispielsweise durch:

- Personalentwicklungsmaßnahmen,
- permanent adäquates Führungsverhalten der Führungskräfte,
- ein Handbuch der Standards im Intranet,
- Links zu den einschlägigen Seiten im Standard-Handbuch von den entsprechenden Anwendungen her. Beispielsweise kann auf der Bildschirmmaske für die Rückbuchung und das Kassieren der Mahngebühr ein Link zu einer kurzen Darstellung der entsprechenden Regelung der Benutzungsordnung und vor allem, da die meisten Benutzungsordnungen einen erheblichen Interpretationsspielraum lassen, zu den erlaubten und nicht erlaubten Ausnahmen oder Sonderfällen führen.
- monatlich oder wöchentlich wechselnden Parolen auf Spruchbändern in den Arbeitsräumen (z. B.: *Von Hongkong lernen heißt siegen lernen – deshalb: niemals Gebühren erlassen*).

Auch extern müssen Standards – sicher nicht rein innerbetriebliche Regelungen – kommuniziert werden; Beispiele habe ich bei den Standards für die Einrichtung eines virtuellen Auskunftsdienstes erwähnt.

17. Vortragsfolien



Standards und Profile

1. Zusammenfassende Thesen
2. Was sind Standards?
3. Klassische bibliothekarische Standards
4. Grenzen Input-basierter Standards
5. Qualitätsstandards
6. Verfahrensstandard der Qualitätsnorm
7. Standards für Bibliotheks-Dienstleistungen
8. Profile und Standards
9. Gewinnung und In-Kraft-Setzung

Kurzfassung in 34 Folien



1/97



1.1 Zusammenfassende Thesen

1. Klassische Input-Standards verlieren an Bedeutung
2. Vernachlässigt wurden Qualitätsstandards für „gute“ Dienstleistungen
3. Ausgangspunkt für Qualitätsstandards ist das Leitbild der Bibliothek. Ziele des Unterhaltsträgers – der Mitarbeiter – Bedarfe der Nutzer (Stakeholder-Ansatz)



2/97



1.2 Zusammenfassende Thesen

4. Profilbildung durch Auswahl aus einem Set von Standards
5. Die gewählten Standards müssen
 1. öffentlich propagiert werden
 2. innerbetrieblich durch Fortbildung vermittelt werden
 3. ggf. mit dem Unterhaltsträger abgestimmt und von diesem in Kraft gesetzt werden



3/97



2.1 Was sind Normen und Standards?

- Festlegung von Merkmalen und Regeln – Empfehlung von Fachleuten
- deutsche DIN-Normen, DIN
- europäische EN-Normen, CEN
- internationale ISO Normen, ISO
- USA: ANSI-Normen
- Gutachten und Empfehlungen der
 - DFG
 - KGSt
 - Dt. Bibliothekskonferenz, BDB, BDI

4/97



2.2 Wie erhalten Normen und Standards Verbindlichkeit?

- Gesetze, Verordnungen, Gerichtsurteile
 - Pflichtexemplarregelungen
 - VOL
 - Inventarordnungen, Haushaltsrecht
- Dienstanweisungen, z.B. RAK in Bayern
- Verträge, z.B. RAK in Verbänden
- Förderrichtlinien
- autoritative Empfehlung
- wirtschaftliche Vorteile – wirtschaftliches Denken wenig ausgeprägt in Bibliotheken?



5/97



2.3 Zwecke von Normen und Standards

Rationalisierung	z.B. Katalogisierung im Verbund
Wirtschaftlichkeit	Nutzung von Fremdleistungen
Qualitätssicherung	Konsistente Qualität durch Regelwerke u.a. Standards
Ordnung	Regelwerke: precision im Retrieval
Kundenorientierung durch Redundanzvermeidung	Dostojewski, Dostoevskij, Dostojewskij



6/97



2.4 Wachsende Bedeutung von DIN- u. ISO-Normen in Bibliotheken

- ISO 15836 The Dublin Core metadata element set
- DIN EN ISO 2789 Internationale Bibliotheksstatistik
- ISO 11620 Leistungsindikatoren für Bibliotheken
- ISO/Technical Report 20983 Indikatoren für Leistungsmessung und Qualitätsmanagement in Bezug auf netzbasierte Dienstleistungen
- Die Z39.50-Schnittstelle ist eine ANSI-Norm

7/97



2.5 praktisch wichtiger als DIN- u. ISO-Normen:

eigene Standards:

- MAB2, MARC 21
- RAK, AACR2
- RSWK (DIN-Normen für Formal- und Sacherschließung unbedeutend)
- Standard-Klassifikationen: ASB, KAB...
(eigene Änderung = unwirtschaftlich)

8/97



2.6 Trends bei Normen und Standards

- zunehmende Kooperation: zunehmende Bedeutung von Normen, z.B. EDIFACT
- verstärkt bei internationaler Kooperation, z.B. MAB2/MARC21
- verstärkte Anwendung von Normen und Standards aus anderen Bereichen, z.B.
 - HTML, XML
 - [Open Archives Initiative](#) - Metadata Harvesting Protocoll



9/97



3.1 Klassische bibliothekarische Standards

- Bibliotheksplan 73
- KGSt-Gutachten 1973 (1994 für Schul-, Sport-, Kulturamt: 25'-50.000 Ew = 1/2 – 2/3 der Ziele von 1973)
- Bibliotheken 93
- SOLL-Größen
 - Medienbestand, Erwerbungsetat
 - Flächen
 - Personal
 - Öffnungszeiten



10/97



3.2 Medienbestand, Erwerbungsstat

- 2 ME / Ew kaum begründbar
- UNESCO 1989: 1,5-2 präsenste ME / Ew
- Schweiz: 1 ME < 10 Jahren / Ew
- fachlich begründbar:
Bestandswachstum > Ausleihwachstum
- aber dieser Punkt ist nicht nachweisbar:
 - Medien erzeugen generell ihren Bedarf
 - Aktualität → Nutzung
 - Anteil populärer Medien → Nutzung
 - Anteil höherer Qualifikation → Nutzung

11/97



4.1 Grenzen Input-basierter Standards

- Mangel an Output-bezogenen Standards in den Planungspapieren; nur zwei:
 - Öffnungszeiten
 - Umsatz von 3-5
- Wozu der Input, wenn kein Output benannt?
- mögliche Output-Größen:
 - Marktdurchdringung
 - Anzahl der Besucher
 - Anteil von Lehr- und Lernmedien
 - Verfügbarkeit von Titeln
 - PC-Stunden pro 1.000 Einwohner



12/97



4.2 Unklarer Charakter der Input-Größen

- Technische oder wirtschaftliche Notwendigkeiten?
 - Flächenbedarfe?
- Abgesicherte Prognosedaten?
 - Studentenzahlen
- Zu Normen geronnene Wertentscheidungen, die auf politischem Konsens gründen?
 - Bestand, Erwerbungssetat
 - Personal
 - ungesicherter Konsens

13/97



4.3 Dogmatische Anwendung quantitativer Standards

- Anteil von Kindermedien am Bestand:
30 % bei 10.000 ME – sinkender Anteil von Kindern in der Bevölkerung
- Personalbedarf – Rationalisierung, EDV.
Keine empirischen Aussagen über Weniger- und Mehrbedarfe

14/97



5.1 Qualitätsstandards

- Fokus auf Input-Standards unterstellt einen Automatismus „guter“ Leistungen bei hohem Input
- BIX-ÖB:
 - Plätze 1-3 in 2002-2004: 78 % BAW und BAY
 - letzte drei Plätze: 7 % BAW und BAY
 - Kein linearer Zusammenhang zwischen Auftragserfüllung (= Inputs) und Kundenorientierung (= Outputs)
 - Ungeeignete Messgrößen für Qualitätsmessung und Funktionserfüllung
- → Qualitätsstandards erforderlich



15/97



5.2 Begründung von Qualitätsstandards

- technische oder wirtschaftliche Notwendigkeiten, z.B.
 - Standardklassifikation ohne Änderung, sonst Ressourcenverschwendung
- State of the Art des Faches, z.B.
 - Kundenbefragung nur mit Standardfragebogen
<http://www.hsabclp.ch/pdf/Fragebogen-Standard.pdf>
- zu Normen geronnene Wertentscheidungen
 - politischer Konsens
 - Ausgangspunkt: Leitbild



16/97



6.1 Verfahrensstandards der Qualitätsmanagementnormen

ISO 9000ff. Elemente:

1. Zielsetzungen z.B.
 - Hauptzielgruppen
 - SOLL-Umsatz
2. Qualitätshandbuch z.B.
 - Festlegung der Verantwortlichkeiten
 - Festlegung von Arbeitsabläufen (Diagramme)
3. Verantwortlichkeiten z.B.
 - Aufgaben, Prioritäten, Häufigkeiten



17/97



6.2 Verfahrensstandards der Qualitätsmanagementnormen

4. Prozessbeschreibungen z.B.
 - Ablaufdiagramm für Medienbearbeitung
 - Arbeitsergebnisse (Grad der Ordnung beim Einstellen, Checkliste für Thekenbereitschaft...)
5. Prozess zur Produktneuentwicklung z.B.
 - Kriterien für neu zu entwickelnde Produkte, z.B. pro Jahr ein innovatives Angebot
 - Verfahren zur Neuentwicklung (z.B. Ideenbörse)
 - Ablaufpläne zur Planung und Einführung

Aber: Verfahrensstandards sind inhaltsleer:
perfekte Mangelverwaltung statt Exzellenz



18/97



7 Standards für Bibliotheksdienstleistungen

- 7.1 Standards für Veranstaltungen zur Leseförderung
- 7.2 Standards der Informationskompetenz
- 7.3 Standards für die Vermittlung von Informationskompetenz
- 7.4 Standards für den Informationsdienst
- 7.5 Bibliothekskonzept Südtirol
- 7.6 UK Public Library Service Standard
- 7.7 IFLA/UNESCO Guidelines for Development



19/97



7.1.1 Standards für Veranstaltungen zur Leseförderung

- Berliner Stadtbezirksbibliothek Friedrichshain-Kreuzberg
- 5 aufeinander aufbauende Module (BilderbuchZeit, LeseZeit, InfoFahnder)
 - Vorschule bis Klasse 4
 - z.B. Vorlesen und Bilderbuchkino, Spielszenen nach Lektüre, Rechercheübungen
 - Qualitätsstandards für Nachhaltigkeit und Vernetzung



20/97



7.1.2 Qualitätsstandards in der Leseförderung

- verbindliche Partner für jedes Modul, z.B. Kitas, Schulen, Elternvereine
- Festlegung des Themas vorab mit dem Partner, Orientierung am Rahmenlehrplan
- Programmdauer – jede einzelne Veranstaltung ist Teil eines Programms von z.B. 6 Monaten



21/97



7.1.3 Qualitätsstandards in der Leseförderung

- Häufigkeit im Rahmen des Programms, z.B. alle 6 Wochen
- Programmstruktur: teils in der Bibliothek, teils im Klassenraum
- Dauer der einzelnen Veranstaltung
- Vor- und Nachbereitung, z.B. bekommt die Klasse von der ersten zur zweiten Veranstaltung eine Aufgabe zu bearbeiten



22/97



7.2.1 Informationskompetenz – Lernziele, Arbeitsergebnisse

Association of College and Research Libraries
(ACRL) – Standards

Struktur:

- 5 Lernziele: z.B. Art und Umfang der benötigten Information erkennen
 - je 3-7 Leistungsindikatoren: z.B. unterschiedliche Typen und Formate potenzieller Informationsquellen identifizieren
 - je 2-5 Arbeitsergebnisse: z.B. zwischen primären und sekundären Informationsquellen unterscheiden

23/97



7.2.2 Informationskompetenz – Lernziele 1-3

1. Art und Umfang der benötigten Information zu erkennen,
2. sich auf effiziente und effektive Weise Zugang zu diesen Informationen zu verschaffen,
3. die Informationen zu evaluieren und in das eigene Wissen und Wertesystem zu integrieren,

24/97



7.2.3 Informationskompetenz – Lernziele 4-5

4. die Informationen sowohl als Individuum wie auch als Gruppenmitglied effektiv zu nutzen, um ein bestimmtes Ziel zu erreichen,
5. schließlich die Informationen ethisch und legal zu nutzen und viele der ökonomischen, rechtlichen und sozialen Streitfragen hinsichtlich der Informationsnutzung zu verstehen.

Lesekompetenz = Lernziele 3 und 4

25/97



7.2.4 Informationskompetenz – Lernziel 1

Art und Umfang der benötigten Information erkennen. Leistungsindikatoren:

1. den Informationsbedarf definieren und artikulieren
2. unterschiedliche Typen von Informationsquellen identifizieren
3. Kosten und Nutzen der Beschaffung benötigter Information erkennen
4. Art und Umfang der benötigten Information überprüfen

26/97



7.2.5 Informationskompetenz – Lernziel 1, Leistungsindikator 1

den Informationsbedarf definieren und artikulieren. Arbeitsergebnisse:

- a. berät sich mit Lehrenden u. nimmt teil an Diskussionen, um die benötigten Informationen zu konkretisieren
- b. entwickelt Thesen u. formuliert Fragen, die auf den benötigten Informationen basieren
- c. ...

27/97



7.2.6 Informationskompetenz – Lernziel 1, Leistungsindikator 2

unterschiedliche Typen und Formate potenzieller Informationsquellen identifizieren. Arbeitsergebnisse:

- a. stellt den Wert und die Unterschiede potenzieller Informationsquellen mit ihren Varianten an medialen Formaten fest
- b. unterscheidet zwischen primären und sekundären Informationsquellen
- c. ...

28/97



7.2.7 Informationskompetenz – Lernziel 2, Leistungsindikatoren 1-3

sich effizienten und effektiven Zugang zu den benötigten Informationen verschaffen.
Leistungsindikatoren:

1. die am besten geeigneten Untersuchungsmethoden bzw. Retrievalsysteme auswählen
2. effektive Suchstrategien konstruieren und anwenden
3. Informationen online oder persönlich recherchieren und dabei eine Vielzahl von Methoden einsetzen

29/97



7.2.8 Informationskompetenz – Lernziel 2, Leistungsindikatoren 4-5

sich effizienten und effektiven Zugang zu den benötigten Informationen verschaffen.
Leistungsindikatoren:

4. erforderlichenfalls die Suchstrategie verfeinern
5. die Informationen und ihre Quellen exzerpieren, speichern und verwalten:
als Quelle pauschal „Internet“ ist nicht zulässig

30/97



7.2.9 Informationskompetenz – Lernziel 2, Leistungsindikator 5

Quellen exzerpieren, speichern und verwalten.

Arbeitsergebnisse:

- a. die am besten geeigneten Techniken für das Ermitteln der benötigten Information auswählen können
- b. Informationsquellen verschiedener Art (Buch, Aufsatz, Online-Publikation) richtig zitieren können
- c. ...

31/97



7.2.10 Informationskompetenz – Lernziel 3, Leistungsindikatoren 5-7

Informationen und Quellen kritisch evaluieren und in das eigene Wissen und Wertesystem integrieren. Leistungsindikatoren:

5. bestimmen, ob das neu gewonnene Wissen für das individuelle Wertesystem von Bedeutung ist
6. die Gültigkeit des gewonnenen Verständnisses der Informationen durch den Diskurs mit anderen Personen usw. überprüfen
7. ...

32/97



7.2.11 Informationskompetenz – Lernziel 3, Leistungsindikator 1

aus den gesammelten Informationen die Hauptthesen erfassen. Arbeitsergebnisse:

- a. erarbeitet aus einem Text die wichtigsten Ideen und Thesen
- b. formuliert den Textinhalt mit eigenen Worten und wählt die passenden Daten aus
- c. identifiziert das wortwörtliche Material, das zitiert werden kann

33/97



7.2.12 Informationskompetenz – Lernziel 4, Leistungsindikatoren

Informationen sowohl individuell wie auch in der Gruppe effektiv nutzen, um ein bestimmtes Ziel zu erreichen.

Leistungsindikatoren:

1. neue und vorhandene Informationen bei der Planung oder Entwicklung eines Produkts oder einer Präsentation verwenden
2. den Entwicklungsprozess eines Produkts oder einer Präsentation überprüfen
3. ... an andere vermitteln

34/97



7.2.13 Informationskompetenz – Lernziel 4, Leistungsindikator 3

Produkt oder Präsentation effektiv an andere vermitteln. Arbeitsergebnisse:

- a. wählt ein Medium oder ein Format aus, das am besten dem Zweck des Produkts und den Adressaten entspricht
- b. kommuniziert klar und in einem Stil, der den Adressaten entspricht
- c. ...

35/97



7.2.14 Informationskompetenz – Lernziel 5

ökonomische, rechtliche und soziale Streitfragen verstehen, die mit der Nutzung von Informationen zusammenhängen; die Information in ethischer und legaler Weise nutzen, z.B.

- keinen geistigen Diebstahl begehen
- Netiquette
- Computer und Bücher nicht beschädigen
- Informationen nicht zum Schaden einsetzen
- usw.

36/97



7.2.15 Informationskompetenz – Variante für Schulbibliotheken 1-5

1. sucht Informationen erfolgreich und effizient,
2. bewertet Informationen kritisch und kompetent
3. verwendet Informationen erfolgreich und kreativ,
4. setzt Informationen für seine persönlichen Interessen ein,
5. schätzt Literatur und andere kreativen Formen der Information und hat Freude daran,

37/97



7.2.16 Informationskompetenz – Variante für Schulbibliotheken 6-9

6. bemüht sich um Exzellenz bei der Suche nach Informationen und der Erzeugung neuen Wissens,
7. anerkennt die Bedeutung der Information für eine demokratische Gesellschaft,
8. macht einen ethischen Gebrauch von Informationen und Informationstechnik,
9. leistet einen positiven Beitrag zur lernenden Gesellschaft, indem er sich erfolgreich an Gruppen beteiligt, die Informationen erkunden und vermehren

38/97



7.2.17 Informationskompetenz – Grundmuster

- Orientierung:
 - Lexika, Handbücher
- Analyse
 - Bibliothekskatalog, Suchmaschinen
 - Notizbögen
- Synthese
 - Mindmap
 - Gliederung
- Präsentation der Ergebnisse
 - Präsentationsfolien, -software
 - Ausstellung, Wandzeitung

39/97



7.2.18 Standards für die Vermittlung als Spielhandlung

Vermittlung von Informationskompetenz in
Spielhandlungen (erlebend,
handlungsorientiert, ganzheitlich):

- handlungsorientierte Aufgabe lösen,
Rahmenhandlung mit Deko und Display,
Spannungselemente und Überraschungen
- Weg zur Problemlösung: körperliche Aktion,
praktisches Tun: Bücher in selbst erfundene
Kategorien einsortieren, Gurkenkönig
basteln...
- Belohnung: Bibliotheksführerschein,
Privilegien




40/97



7.3.1 Standards für die Vermittlung - Konzept

Konzept der Bibliothek

- beruht auf dem Leitbild
- wird von der Bibliotheksleitung vertreten
- wird von der Schulleitung vertreten
- ist erarbeitet in Kooperation mit der Schule
- ist in das Curriculum aller Fächer eingebunden
- richtet sich an Zielgruppen differenziert nach Klassenstufen
- bezieht Lehrer und Schüler mit ein
- unterliegt e. permanenten Erfolgskontrolle 

41/97



7.3.2 Standards für die Vermittlung - Bibliothekspersonal

Das Bibliothekspersonal

- ist kompetent und wird von den Lehrern akzeptiert
- verbessert seine Kompetenzen durch Fortbildung
- plant für den schulischen Bedarf
- sucht das Feedback mit Kollegen

42/97



7.3.3 Standards für die Vermittlung - Lehrer

Die Lehrer aller Fächer

- sind über die Angebote der Bibliothek informiert,
- bilden sich über die Nutzungs- und Einsatzmöglichkeiten der Bibliothek in Bezug auf den Unterricht fort,
- setzen in Bezug auf die Bibliothek Konzepte des selbstgesteuerten Lernens ein,
- finden bei ihrer Kooperation mit der Bibliothek Unterstützung im Kollegium und besonders seitens der Schulleitung

43/97



7.3.4 Standards für die Vermittlung - Räume

Die Räume der Bibliothek erfüllen die unterschiedlichen Anforderungen

- für Einzel- oder Kleingruppenarbeit,
- für multimedialen Unterricht,
- für Präsentationen für größere Gruppen,
- als Freizeitort für die Schüler, beispielsweise Sitzgruppen und Lümmelplätze,
- sind leicht zugänglich, und die Belegung ist transparent

44/97



7.3.5 Standards für die Vermittlung - Technik

- Tafel, Flip-Chart,
- Overheadprojektor, PC mit Beamer,
- PCs für die Teilnehmer
- Kopiergerät,
- Drucker mit Fotoprint,
- Digitalkamera, Videokamera,
- CD-/DVD-Player,
- Digitales Videobearbeitungssystem,
- Kabel- oder Satellitenanschluss,
- Fernseher

45/97



7.3.6 Standards für die Vermittlung - Ausstattung

Die Ausstattung

- wird regelmäßig gewartet und ist betriebstechnisch möglichst störungsfrei angelegt,
- ist aktuell und bezieht Medien für den Freizeitbedarf der Schüler mit ein,
- wird ergänzt durch ein Notebook mit tragbarem Beamer sowie einen Moderatenkoffer für Veranstaltungen außerhalb der Bibliothek

46/97



7.3.7 Standards für die Vermittlung - Veranstaltungen

Veranstaltungen werden vorbereitet durch

- rechtzeitige Buchung der Räumlichkeiten mit der notwendigen Zusatzausstattung,
- Information der Mitarbeiter, die für die Vorbereitung des Raumes und das Aufräumen zuständig sind

47/97



7.3.8 Standards für die Vermittlung - Marketing

Das Marketing

- folgt einem differenziertem Gesamtkonzept der Bibliothek, in dem Zuständigkeiten, Instrumente und Organisation festgelegt sind,
- berücksichtigt bei der Wahl der Mittel die jeweilige Zielgruppe (Plakate, Serienbriefe, E-Mails, Newsletter, Flyer, Ankündigungen über die Homepage der Bibliothek bzw. der Schule, Durchsagen, Presseartikel).

48/97



7.4.1 Standards für den Informationsdienst

ALA -

<http://www.ala.org/ala/rusa/rusaprotocols/referenceguide/Default2277.htm>

- [Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Services](#) (2004)
- [Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers](#) (2004)
- [Guidelines for Cooperative Reference Service Policy Manuals](#) (1998)
- [Guidelines for Information Services](#) (2000)

49/97



7.4.2 Standards für den Informationsdienst

Electronic Information Sources Guidelines for Training Sessions (1995)

- Kursteilnehmer nach Vorkenntnissen einstufen
- Anfängerkurse mindestens 2 Stunden
- besser einen Tag mit Pausen

50/97



7.4.3 Standards für den Informationsdienst

Guidelines for Information Services (2000)

- Leit- und Orientierungssysteme
- Help-Funktionen
- Benutzerschulungen
- permanente Fortbildung des Personals
- Kommunikation mit Kunden ohne Ansehen von Geschlecht, Ethnie, sexueller Orientierung, Behinderung, Sprachvermögen
- permanente Evaluation

51/97



7.4.4.1 Guidelines for Behavioral Performance

Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Services Professionals (1996)

- an einem weithin sichtbaren Arbeitsplatz
- nicht nur ansprechbar sein, auch ansprechbar wirken
- Auskunftsfragen nach Prioritäten des persönlichen Services werten, ggf. automatisieren
- Blickkontakt zum Nutzer herstellen



52/97



7.4.4.2 Guidelines for Behavioral Performance

- Gesprächsbereitschaft körpersprachlich signalisieren
- herumgehen und aktive Hilfe anbieten
- zum Nutzer, nicht zum Bildschirm sprechen
- verbal und körpersprachlich aktives Zuhören signalisieren
- Fragen durch Nachfragen spezifizieren
- Fragen weder verbal noch körpersprachlich werten
- Recherchestrategie dem Nutzer erklären



53/97



7.4.4.3 Guidelines for Behavioral Performance

- nachfragen, ob die Ergebnisse den Fragen des Nutzers entsprechen
- ermutigend und ohne Fachjargon sprechen
- erneute Beratung anbieten, wenn der Nutzer später vertiefte Fragen hat
- auf der Website leicht zu findende und selbsterklärende Links zum Auskunftsdienst anbringen
- Auskunfts-Formulare auf der Website bereitstellen
- E-Questions in angemessener Zeit beantworten



54/97



7.4.5 Guidelines for Virtual Reference Services

Guidelines for Implementing and Maintaining
Virtual Reference Services, z.B.

- in das Konzept der Bibliothek eingebunden
- Mitarbeiter aus Leitung, Auskunftsdienst und EDV einbinden
- Koordination mit Bestandsaufbau und Lizenzierung elektronischer Ressourcen
- regelmäßige Evaluation
- Richtlinien für die Benutzung (Passwörter, Netiquette...)
- inhaltliches Profil festlegen und propagieren



55/97



7.5.1 Qualitätsstandards im Bibliothekskonzept Südtirol

Amt für Bibliothekswesen Südtirol (2003):
Bibliothekskonzept mit Qualitätsstandards
und extern-kollegialem Audit:

- Auditorenpaar prüft vor Ort anhand der Standards auf Antrag
- Entwurf des Auditberichts mit Bewertungsvorschlag an die Bibliothek
- Diskussion des Berichts mit der Bibliothek. Ziel: einvernehmliche Abstimmung
- Endbericht an Bibliothek und Amt



56/97



7.5.2 Qualitätsstandards im Bibliothekskonzept Südtirol

Beispiele für Qualitätsstandards (ÖB/H ab 3.000 Einwohner):

- definierte Zielgruppen (Zielgruppenraster)
→ Bestandsaufbau und Veranstaltungen
- individuelles Bestandskonzept (Mustergliederung vom Amt)
- jährliche Nutzungsquoten ermitteln
- Regalkontrolle alle zwei Wochen
- Veranstaltungen sprechen mind. 3 Sinne an
- Erfolgsmessung der Veranstaltungen durch anonyme Befragung u.a.

57/97



7.5.3 Qualitätsstandards im Bibliothekskonzept Südtirol

- Bibliotheksleiter/innen: mind. 40 Fortbildungsstunden / Jahr
- jede/r Mitarbeiter/in: Recht auf mind. 1 Fortbildungstag / Jahr
- einmal jährlich Zielvereinbarungen mit den Mitarbeitern/innen
- Dienstbesprechungen 14-täglich
- für jeden Partner eigene Angebote, z.B. gemeinsame Veranstaltungen
- mind. 6 Presseauftritte / Jahr

58/97



7.5.4 Qualitätsstandards im Bibliothekskonzept Südtirol

- einmal / Jahr Teilnahme am regionalen Treffen der Bibliotheksleiter/innen
- alle Mitarbeiter/innen beherrschen Suchstrategien im Internet
- eigener vernetzter PC für jede/n Bibliothekar/in
- Liste der Partner im Kultur-, Bildungsbereich
- im Bestand die Materialien zur Vorbereitung auf die Prüfung zur Zweisprachigkeit + weitere Sprachlehmaterialien

59/97



7.5.5 Qualitätsstandards im Bibliothekskonzept Südtirol

- Angebot an Führungen, so dass jede/r Schüler/in jede/r Schulstufe teilnehmen kann
- jedes Jahr ein Schwerpunktthema und mind. 10 Veranstaltungen dazu, mit jedem Partner mind. eine
- jedes Jahr mind. 5 Aktionen zur Leseerziehung
- jedes Jahr mind. 10 Aktionen zur Medien-/Recherchekompetenz

60/97



7.5.6 Qualitätsstandards im Bibliothekskonzept Südtirol

- Leser/innen-Wunschliste. 14-tägig bearbeiten, Leser informieren
- zurückgegebene Medien binnen eines Ausleihtags wieder verfügbar
- Mindestöffnungszeiten:
 - große Mittelpunktbibl.: 40 Stunden an 6 Tagen
 - kleine Mittelpunktbibl.: 30 Stunden an 5 Tagen
 - sonstige Bibl.: 20 Stunden an 5 Tagen
- Höchstens 15 Schließtage / Jahr (ohne Sonn- und Feiertage)
- gesonderte Präsentation neuer Medien

61/97



7.6.1 UK Public Library Service Standards

Staatliches Department for Culture, Media and Sport, Standards 2001, 2004 erneuert:

- Adressat: Unterhaltsträger
- Standards = Maßstab für umfassenden und effizienten Bibliotheksdienst
- Mischung aus Forderungen in Bezug auf Input und auf Output



62/97



7.6.2 UK Public Library Service Standards

- Standard 1: Anteil der Haushalte, die in definierten Entfernungen von der Bibliothek wohnen, z.B.
 - ländliche Gebiete: 85 % der Haushalte nicht weiter als 3,2 km
 - geschlossene Siedlungen: 100 %
- Standard 2: 128 Öffnungszeiten pro Jahr pro 1.000 Einwohner, aufaddiert über alle Bibliotheken des Trägers
 - z.B. bei 100.000 Ew und 10 Bibliotheken: 26 Wochen-Öffnungszeiten pro Bibliothek



63/97



7.6.3 UK Public Library Service Standards

- Standard 3: 100 % der stationären Bibliotheken mit Internet
- Standard 4: 6 PCs mit Internet und OPAC pro 10.000 Ew
- Standard 5: Anteil der Vorbestellungen erledigt in bestimmten Fristen, z.B.:
 - binnen 7 Tagen: 50 %
 - binnen 15 Tagen: 70 %



64/97



7.6.4 UK Public Library Service Standards

- Standard 6: Anzahl der physischen Bibliotheksbesuche pro 1.000 Ew pro Jahr
 - in Councils: 6.600
 - in Großräumen: 6.000
- Standard 7: mind. 94 % der über 15-Jährigen werten den Bibliotheksdienst insgesamt als *gut* oder *sehr gut* (5-stufige Skala)
- Standard 8: mind. 77 % der unter 16-Jährigen werten den Bibliotheksdienst insgesamt als *gut* (3-stufige Skala)



65/97



7.6.5 UK Public Library Service Standards

- Standard 9: mind. 216 neue Medieneinheiten durch Kauf pro 1.000 Ew pro Jahr
 - UNESCO 1989: 250, 2001: 200-250
- Standard 10: eine ausleihbare ME nach durchschnittliche 6,7 Jahren erneuert
 - = Erneuerungsquote von 15 %



66/97



7.7.1 IFLA/UNESCO Guidelines for Development 2001

www.ifla.org/VII/s8/proj/publ97.pdf

- Funktionen, vor allem:
 - lebenslanges Lernen
 - Leseförderung
 - Vermittlung von Informationskompetenz
 - Internet basierte Dienstleistungen
- quantitative Standards für den Input
- Standards für Bestandsmanagement
- Standards für Management, Leistungsindikatoren

67/97



7.7.2 IFLA/UNESCO Guidelines - Funktionen

Öffentliche Bibliotheken sollen:

Ziele	Beispiele für Medien und Dienstleistungen
1. Lesegewohnheiten bei Kindern von klein auf wecken und unterstützen	<ul style="list-style-type: none"> • Kinderbücher • Vorlesestunden
2. individuelles Lernen und Selbststudium ebenso fördern wie staatliche Bildung auf allen Ebenen	<ul style="list-style-type: none"> • Lehr- und Lernmaterialien • Lizenzen von Kursen im Internet

68/97



7.7.3 IFLA/UNESCO Guidelines - Funktionen

Prof. Konrad Umlauf:
Standards und Profile

3. Gelegenheit für die kreative persönliche Entwicklung bieten	<ul style="list-style-type: none"> • Anleitungen für kreative Aktivitäten • Kurse
4. Fantasie und Kreativität bei Kindern und Jugendlichen anregen	

69/97



7.7.4 IFLA/UNESCO Guidelines - Funktionen

Prof. Konrad Umlauf:
Standards und Profile

5. das kulturelle Erbe bewusst machen, die Wertschätzung der Künste, der wissenschaftlichen Errungenschaften und Neuerungen begünstigen	<ul style="list-style-type: none"> • geeignete Bücher • Kurse • Ausstellungen
6. Zugang ermöglichen zu kulturellen Ausdrucksweisen aller darstellenden Künste	<ul style="list-style-type: none"> • Kunstbücher • Filme • Veranstaltungen
7. interkulturelle Dialoge pflegen und kulturelle Vielfalt fördern	<ul style="list-style-type: none"> • geeignete Zeitschriften • Workshops

70/97



7.7.5 IFLA/UNESCO Guidelines - Funktionen

Prof. Konrad Umlauf:
Standards und Profile


8. die mündliche Überlieferung unterstützen	<ul style="list-style-type: none"> • Oral history Sammlungen aufbauen
9. den Zugriff der Bürger auf alle Arten von Informationen sicherstellen, die das Gemeinwesen betreffen	<ul style="list-style-type: none"> • Sammlung aller Zeitungen, Zeitschriften und Broschüren aus der Gemeinde
10. adäquate Informationsdienste für lokale Initiativen, Verbände und Interessengruppen anbieten	<ul style="list-style-type: none"> • spezielle Informationsdienste, z.B. Aufbau einer Adressdatenbank

71/97



7.7.6 IFLA/UNESCO Guidelines - Funktionen

Prof. Konrad Umlauf:
Standards und Profile

11. die Fertigkeiten der Informationsbeschaffung und der Nutzung von Computern in der Bevölkerung entwickeln	<ul style="list-style-type: none"> • Online-Hilfen auf der eigenen Website • Kurse für Informationskompetenz
12. Lese-Aktivitäten aller Altersgruppen unterstützen	

72/97



7.7.7 IFLA/UNESCO Guidelines - quantitative Standards

- 1,5-2,5 ME / Ew, mind. 2.500
- 200-250 neue ME / Jahr / 1.000 Ew
- 0,5-1 % der Gesamtausgaben für Fortbildung
- Flächenbedarf: 56-100 qm / 1.000 Ew
= 2/3 des dt. Standards
- ein PC mit Internet / 1.700-10.000 Ew

73/97



7.7.8 IFLA/UNESCO Guidelines - Bestandsmanagement

Das Management im Bestandsaufbau umfasst:

1. Analyse des Bedarfs
2. Prioritäten innerhalb der Dienstleistungen
3. Kennzeichnende Größen der Bestände einschl. besonderer Bestandsgruppen, z.B. multikultureller Materialien, Materialien für Alphabetisierung und für Behinderte
4. Grundsätze und Methoden des Bestandsaufbaus und -abbaus
5. Etatverteilung
6. Verantwortlichkeiten für den Bestandsaufbau
7. Zugang zu elektronischen Ressourcen einschl. Zeitschriften, Datenbanken



74/97



7.7.9 IFLA/UNESCO Guidelines - Bestandsmanagement

8. Rolle der Bibliothek als eines Portals zu elektronischen Ressourcen
9. Grundsätze für Aufbewahrung und Bestandserhaltung
10. Anforderungen an Rechnungsprüfung: Inventarisierung, Revision, Entsorgung
11. Finanzielle Verantwortlichkeiten
12. Grundsätze für Geschenke und Stiftungen
13. Grundsätze für Beschwerde-Management
14. Abschätzung des aktuellen und zukünftigen Finanzbedarfs und der Finanzierungsmöglichkeiten
15. Aussagen über Verfahren zur Überprüfung und Evaluation des Bestandskonzepts



75/97



7.7.10 IFLA/UNESCO Guidelines - Bestandsmanagement

1. Analyse des Bedarfs
 - o Struktur der Bevölkerung (Alter, Bildung, Einkommen), Entwicklungstendenzen
 - o Struktur der Nutzer
 - o Wohnsituation (Gärten, Eigentümerquote...)
 - o kulturelle Einrichtungen
 - o Curricula der örtlichen Bildungseinrichtungen
 - o Freizeiteinrichtungen
 - o Verkehrsverbindungen, Filialbibliotheken
 - o Kaufkraft für Medien
 - o kommerzieller Medienbezug, Buchhandel
 - o andere Bibliotheken
 - o lokale und regionale Identitäten und Themen

76/97



7.7.11 IFLA/UNESCO Guidelines - Bestandsmanagement

2. Prioritäten innerhalb der Dienstleistungen, Bedeutung der verschiedenen Aufgaben, z.B.
 - Medienverleih
 - Internet-Plätze
 - Vermittlung von Informationskompetenz, Nutzerschulungen
 - kulturelle Veranstaltungen
 - Dienstleistungen für Institutionen: Schulen...Wie wird die Bedeutung gemessen?
 - Anteil an der Arbeitskapazität
 - Anteil an den Flächen
 - Anteil an den Kosten

77/97



7.7.12 IFLA/UNESCO Guidelines - Bestandsmanagement

3. Kennzeichnende Größen der Bestände einschl. besonderer Bestandsgruppen, z.B. multikultureller Materialien, Materialien für Alphabetisierung und für Behinderte
 - Bestandsgröße, Ausleihzahl
 - Anteil der Bestandsgruppen am Bestand und an den Ausleihen
 - nach Themen, z.B. Geografie, Belletristik
 - nach Medienarten, z.B. Bücher, DVDs
 - nach Zielgruppen, z.B. für Kinder, für Sprachgruppen
 - nach Zwecken, z.B. Lehr- und Lernmaterialien
 - nach Niveaus, z.B. für Sekundarstufe II
 - Entsprechen diese Größen den Prioritäten der Dienstleistungen?

78/97



7.7.13 IFLA/UNESCO Guidelines - Bestandsmanagement

4. Grundsätze und Methoden des Bestandsaufbaus und –abbaus
 - Marktsichtung und Kauf
 - Marktsichtungsinstrumente: ID/ BA, Verlagsprospekte, Feuilleton, Rezensionen...
 - Tausch
 - Geschenk, ggf. systematisch einwerben
 - Miete, Lizenz
 - Einzelentscheidung
 - approval plan
 - blanket order
 - Kriterien für den Bestandsauf- und –abbau

79/97



7.7.14 IFLA/UNESCO Guidelines - Bestandsmanagement

5. Etatverteilung
 - Wird die vollzogene Etatverteilung im Nachhinein festgestellt (Ausgaben für einzelne Bestandsgruppen, Medienarten...)?
 - Wird eine Etatverteilung vorab vorgenommen?
 - Anhand von welchen Kriterien?
 - Schwerpunkte
 - Ausleihzahlen

80/97



7.7.15 IFLA/UNESCO Guidelines - Bestandsmanagement

6. Verantwortlichkeiten für den Bestandsaufbau
 - Wer ist zuständig?
 - Vertretungsregelung?
 - Mit welchen Aufgaben ist Bestandsaufbau kombiniert: Auskunft und Beratung...

81/97



7.7.16 IFLA/UNESCO Guidelines - Bestandsmanagement

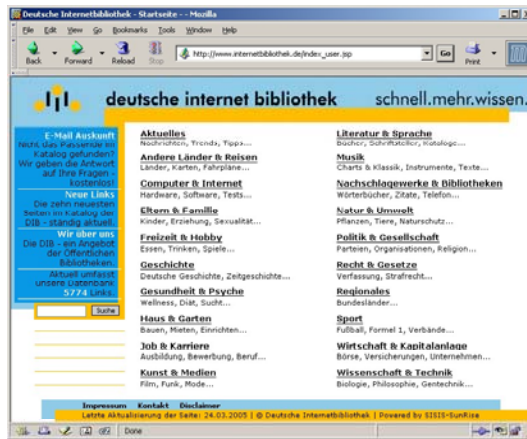
7. Zugang zu elektronischen Ressourcen
einschl. Zeitschriften, Datenbanken
 - Welche elektronischen Ressourcen sind lizenziert?
 - Wer ist zuständig? (Aufgabenteilung nach Medienarten, nach Themen?)
 - Nachweis im Katalog?

82/97

7.7.17 IFLA/UNESCO Guidelines - Bestandsmanagement

8. Rolle der Bibliothek als eines Portals zu elektronischen Ressourcen

- Beteiligt sich die Bibliothek am Aufbau von Portalen?
- Nutzt sie vorhandene Portale?
- Wer ist zuständig?



83/97

7.7.18 IFLA/UNESCO Guidelines - Bestandsmanagement

9. Grundsätze für Aufbewahrung und Bestandserhaltung

- Werden nicht mehr benötigte Medieneinheiten aufbewahrt?
- Kriterien für Bestandsabbau?
- Lagerung von selten benutzten Materialien: Temperatur, Luftfeuchtigkeit...

84/97



7.7.19 IFLA/UNESCO Guidelines - Bestandsmanagement

10. Anforderungen an Rechnungsprüfung:
Inventarisierung, Revision, Entsorgung
- Welche Vorschriften des Bibliotheksträgers gelten in der Bibliothek für Inventarisierung, Revision, Entsorgung?
 - Welche Richtlinien hat sich die Bibliothek selbst gegeben?
 - Wie arbeitsaufwändig sind diese Richtlinien?

85/97



7.7.20 IFLA/UNESCO Guidelines - Bestandsmanagement

11. Finanzielle Verantwortlichkeiten
- Wer entscheidet über das Budget?
 - Wer trägt die Verantwortung für die Verwendung des Budgets?
 - Welche Vorschriften gelten für die Verwendung des Budgets?

86/97



7.7.21 IFLA/UNESCO Guidelines - Bestandsmanagement

12. Grundsätze für Geschenke und Stiftungen

- Bekommt die Bibliothek Geschenke?
- Motive der Schenkenden?
- Kriterien der Bibliothek für die Annahme von Geschenken?

87/97



7.7.22 IFLA/UNESCO Guidelines - Bestandsmanagement

13. Grundsätze für Beschwerde-Management

- Welche Möglichkeiten, Lob und Kritik anzubringen, werden den Nutzern aktiv angeboten?
- Wie ist die Reaktion der Bibliothek auf Lob und Kritik?
- Wer ist zuständig?

88/97



7.7.23 IFLA/UNESCO Guidelines - Bestandsmanagement

14. Abschätzung des aktuellen und zukünftigen Finanzbedarfs und der Finanzierungsmöglichkeiten
- Wer ist zuständig?
 - Welche Möglichkeiten bestehen, aus zusätzlichen Quellen Geldmittel zu beschaffen (über den Bibliotheksträger hinaus)?
 - Welche Argumente und Berechnungen werden dem Bibliotheksträger und ggf. weiteren Geldgebern vorgelegt?

89/97



7.7.24 IFLA/UNESCO Guidelines - Bestandsmanagement

15. Verfahren zur Überprüfung und Evaluation des Bestandskonzepts
- In welchen Abständen wird das Bestandskonzept evaluiert?
 - Anhand von welchen Kriterien?
 - Wer ist zuständig?

90/97



7.7.25 IFLA/UNESCO Guidelines - Management

- Ermittlung der Leistungen anhand der Liste der Funktionen = IST
- Ermittlung der Erfordernisse = SOLL
- Prioritäten und kurzfristige Ziele
- Entwicklung von Strategien
- Identifikation der kritischen Erfolgsfaktoren
- Etatverteilung in Bezug auf das Gesamtbudget

91/97



7.7.26 IFLA/UNESCO Guidelines - Management

- Leistungskennziffern, z.B.:
 - Marktdurchdringung
 - Auskunftsfragen pro Einwohner
 - Anzahl der Online-Zugriffe
 - PCs pro Einwohner
 - Nutzerzufriedenheit
 - Kosten pro Einwohner, pro Produkt
 - Benchmark-Größen regional, national, international
- Überprüfung der Strategie

92/97



8.1 Profile und Standards

- Individuelles Profil trotz Standards durch:
 - Individuelle Auswahl aus einem umfangreichen Set von Standards, ggf. ein Teil obligatorisch
 - Differenzierung der Standards nach Levels. Beispiel Pressearbeit:
 - Level 1: mind. 6 x pro Jahr in der Lokalpresse
 - Level 2: mind. 50 x pro Jahr in der Lokalpresse
 - Level 3: Level 1 + Regionalpresse
 - Entwicklung individueller Standards



93/97



8.2 Profile und Standards

Individuelles Profil:

- Kommunalpolitisches Leitbild
↓
- Leitbild der Bibliothek
↓
- Zuordnung von Standards, die das Leitbild operationalisieren



94/97



8.3 Beispiel für Standards

... für die informationslogistische Rolle Bildungs-
/Ausbildungsunterstützung:

- mind. 50 % des Bestands = Lehr-, Lern-,
Übungsmaterialien, Fachbücher
- mind. 40 % der Ausleihen = Lehr-, Lern-...
- Liste der kooperierenden Bildungspartner
umfasst mind. ...
- Mind. 1 x pro Jahr Programme der
Bildungspartner für den Bestandsaufbau
auswerten
- ...



95/97



9.1 In-Kraft-Setzung von Standards

innerbetrieblich:

- Personalentwicklungsmaßnahmen
- Führungsverhalten
- Handbuch der Standards im Intranet
- Links zu den einschlägigen Seiten von der
betreffenden Anwendung, z.B. von der
Bildschirmmaske für Rückbuchung
- wöchentlich wechselnde Parolen in den
Arbeitsräumen, z.B.

*Von Hongkong lernen heißt siegen lernen –
deshalb niemals Gebühren erlassen!*



96/97



Prof. Konrad Umlauf:
Standards und Profile



97/97