



**Die Dienstleistungen der Öffentlichen Bibliothek:
IFLA/UNESCO Richtlinien für die Weiterentwicklung**

**Aufgestellt von einer Arbeitsgruppe unter dem Vorsitz von Philip Gill
im Auftrag der Sektion Öffentliche Bibliotheken
2001**

Inhaltsverzeichnis

<u>Vorwort</u>	v
<u>Einleitung</u>	vi
<u>1</u> <u>Funktion und Zielsetzungen der Öffentlichen Bibliothek</u>	1
<u>1.1</u> <u>Einleitung</u>	1
<u>1.2</u> <u>Definition der Öffentlichen Bibliothek</u>	1
<u>1.3</u> <u>Die Zielsetzungen der Öffentlichen Bibliothek</u>	1
<u>1.4</u> <u>Eine Agentur für Veränderungen</u>	7
<u>1.5</u> <u>Informationsfreiheit</u>	8
<u>1.6</u> <u>Zugang für alle</u>	8
<u>1.7</u> <u>Lokaler Bedarf</u>	8
<u>1.8</u> <u>Lokale Kultur</u>	9
<u>1.9</u> <u>Die kulturellen Wurzeln der Öffentlichen Bibliothek</u>	10
<u>1.10</u> <u>Mobile Bibliotheksangebote</u>	10
<u>1.11</u> <u>Bibliotheksgebäude</u>	10
<u>1.12</u> <u>Ressourcen</u>	11
<u>2</u> <u>Gesetzliche und finanzielle Rahmenbedingungen</u>	12
<u>2.1</u> <u>Einleitung</u>	12
<u>2.2</u> <u>Öffentliche Bibliothek und Behörden</u>	12
<u>2.3</u> <u>Gesetzgebung für das Öffentliche Bibliothekswesen</u>	13
<u>2.4</u> <u>Finanzierung</u>	16
<u>2.5</u> <u>Leitung der Öffentlichen Bibliothek</u>	18
<u>2.6</u> <u>Die Verwaltung der Öffentlichen Bibliothek</u>	19
<u>2.7</u> <u>Werbung und Öffentlichkeitsarbeit</u>	19
<u>3</u> <u>Kundenorientierung</u>	21
<u>3.1</u> <u>Einleitung</u>	21
<u>3.2</u> <u>Ermittlung potentieller Nutzer</u>	22
<u>3.3</u> <u>Bedarfsanalyse</u>	22
<u>3.4</u> <u>Angebote für Benutzer</u>	22
<u>3.5</u> <u>Kundenorientierung</u>	32
<u>3.6</u> <u>Benutzerschulung</u>	34
<u>3.7</u> <u>Zusammenarbeit und gemeinsame Nutzung von Ressourcen</u>	34
<u>3.8</u> <u>Elektronische Netzwerke</u>	36

3.9	Zugang zum Serviceangebot	38
3.10	Bibliotheksgebäude	39
4	Bestandsaufbau	44
4.1	Einleitung	44
4.2	Bestandspolitik	44
4.3	Zusammensetzung des Bestands	46
4.4	Bestandsentwicklung	47
4.5	Prinzipien der Bestandspflege	48
4.6	Standards für Buchbestände	50
4.7	Standards für Einrichtungen zur elektronischen Informationsvermittlung	50
4.8	Bestandsentwicklung für neue Bibliotheken	51
4.9	Erwerbungs- und Aussonderungszahlen	53
5	Personal	55
5.1	Einleitung	55
5.2	Anforderungen an die Bibliotheksmitarbeiter	55
5.3	Mitarbeiterkategorien	56
5.4	Ethische Normen	58
5.5	Die Aufgaben der Bibliotheksmitarbeiter	59
5.6	Personalbestand	59
5.7	Bibliothekarische Ausbildung	60
5.8	Fortbildung	60
5.9	Aufstiegsmöglichkeiten	61
5.10	Arbeitsbedingungen	61
5.11	Ehrenamtliche Mitarbeiter	62
6	Management und Marketing Öffentlicher Bibliotheken	63
6.1	Einleitung	63
6.2	Managementqualitäten	63
6.3	Aufbau und Pflege von Netzwerken	66
6.4	Finanzmanagement	66
6.5	Management der Bibliotheksressourcen	67
6.6	Personalführung	67
6.7	Planung und Entwicklung von Bibliothekssystemen	67
6.8	Management von Veränderungen	68
6.9	Delegation	68
6.10	Managementwerkzeuge	69
6.11	Marketing und Promotion	73

<u>Anhang 1 Öffentliche Bibliothek. Manifest der UNESCO</u>	77
<u>Zugang zum Wissen</u>	77
<u>Die Öffentliche Bibliothek</u>	77
<u>Ziele der Öffentlichen Bibliothek</u>	78
<u>Finanzierung, Gesetzgebung und Netzwerke</u>	78
<u>Betrieb und Management</u>	79
<u>Durchführung des Manifests</u>	79
<u>Anhang 2 Finnisches Bibliotheksgesetz (904/1998)</u>	80
<u>Artikel 1</u> <u>Ziele</u>	80
<u>Artikel 2</u> <u>Organisation der Bibliotheks- und Informationsdienste</u>	80
<u>Artikel 3</u> <u>Das Netz der Bibliotheks- und Informationsdienste</u>	81
<u>Artikel 4</u> <u>Kostenlose Bibliotheksdienste</u>	81
<u>Artikel 5</u> <u>Bewertung</u>	81
<u>Artikel 6</u> <u>Staatliche Verwaltung der Bibliotheks- und Informationsdienste</u>	82
<u>Artikel 7</u> <u>Sonstige Vorschriften</u>	82
<u>Finnisches Bibliotheksdekret (1078/998)</u>	83
<u>Anhang 3 Benutzercharta</u>	85
<u>Benutzercharta der Buckinghamshire County Library</u>	85
<u>Anhang 4 Standards für Bibliotheksgebäude - Ontario, Kanada und Barcelona, Spanien</u>	87
<u>Richtlinien der Ontario Public Library von 1997</u>	87
<u>Bibliotheksdienst Diputació de Barcelona: Basisnormen für Öffentliche Bibliotheken</u>	89
<u>Literaturverzeichnis Stand: Februar 2001</u>	90
<u>Allgemeines</u>	90
<u>Gebäude</u>	94
<u>IFLA/UNESCO Manifeste</u>	95
<u>IFLA Standards und Richtlinien</u>	95
<u>Noch nicht abgeschlossene IFLA Richtlinien, Stand Februar 2001</u>	96
<u>Register</u>	97

Vorwort

Diese Veröffentlichung ersetzt die 1986 erschienenen "Richtlinien für Öffentliche Bibliotheken". Sie wurde von einer Arbeitsgruppe erstellt, die sich aus Komiteemitgliedern der IFLA Sektion für Öffentliche Bibliotheken zusammensetzt. Die Arbeitsgruppe bestand aus folgenden Teilnehmern:

Philip Gill (Großbritannien), Vorsitzender
Barbara Clubb (Kanada)
Ilona Glashoff (Deutschland)
Kerstin Hassner (Schweden)
Nerses Hayrapetian (Armenien)
Robert Pestell (Australien).

Vor der Ausarbeitung wurde der Inhalt der geplanten Publikation im August 1998 auf einem zweitägigen Seminar in Noordwijk, Niederlande, erörtert. Wir danken der UNESCO dafür, dass sie diese Veranstaltung unterstützt hat. Während der IFLA Konferenzen 1998 in Amsterdam, 1999 in Bangkok und 2000 in Jerusalem wurden jeweils Arbeitsentwürfe vorgestellt und besprochen. Sie wurden auch vom IFLA Komitee der Sektion für Öffentliche Bibliotheken, vom Koordinierungsausschuss der IFLA Abteilung 3 (Bibliotheken für die breite Öffentlichkeit) sowie von Vertretern des IFLA Fachrats im Detail überprüft.

Die Beiträge auf dem Seminar in Noordwijk und den IFLA Konferenzen sowie die Anregungen der Personen, die einen Entwurf zur Durchsicht erhalten hatten, waren von unschätzbarem Wert. Wir sind allen Personen, die die Arbeit durch ihre Ideen und Vorschläge bereichert haben, sowie all denjenigen, die Beispiele aus der Praxis zur Illustration des Textes geliefert haben, äußerst dankbar. Unser Dank gilt auch dem Assistant Director (Lifelong Learning) des "Buckinghamshire County Council", England, für die Erlaubnis, die Benutzercharta der Bibliothek wiedergeben zu dürfen.

Das während der Erarbeitung dieser Veröffentlichung bekundete Interesse macht deutlich, wie wichtig Richtlinien für Öffentliche Bibliotheken sind, die an unsere veränderte Informationswelt angepasst sind. Wir sind sicher, dass diese Richtlinien nun, in den Anfangsjahren des 21. Jahrhunderts, für Öffentliche Bibliotheken auf den verschiedensten Entwicklungsstufen geeignet sind und dass sie Bibliothekaren helfen können, die schwierigen Aufgaben, mit denen sie jetzt konfrontiert werden, zu meistern. Aus dieser Überzeugung heraus ist diese Publikation für all jene gedacht, die weltweit an der Weiterentwicklung Öffentlicher Bibliotheken beteiligt sind.

Einleitung

Im Jahr 1994 wurde die dritte Fassung der Publikation "Öffentliche Bibliothek, Manifest der UNESCO" veröffentlicht. Sie wurde innerhalb kurzer Zeit zu einer wichtigen Erklärung über die grundlegenden Prinzipien Öffentlicher Bibliotheken. Sie wurde in über 20 Sprachen übersetzt und ist inzwischen ein einflussreiches Dokument für die Weiterentwicklung Öffentlicher Bibliotheken (siehe Anhang 1). Deutlich wurde hierdurch auch, dass eine große Nachfrage und ein erhöhter Bedarf an detaillierteren Aussagen über praktische Richtlinien und Standards bestand, die Bibliothekare und Entscheidungsträger für die Weiterentwicklung Öffentlicher Bibliotheken verwenden konnten. Das Komitee der Sektion für Öffentliche Bibliotheken beschloss, neue Richtlinien zu erarbeiten und betraute sechs seiner Mitglieder mit dieser Aufgabe.

Die IFLA veröffentlichte 1973 die "Standards for public libraries", die 1977 mit geringfügigen Änderungen neu herausgegeben wurden. 1986 wurde diese Veröffentlichung durch die "Richtlinien für Öffentliche Bibliotheken" ersetzt. Beide Publikationen sind jedoch aufgrund der tiefgreifenden Veränderungen, die in den letzten Jahren in der Informationstechnologie stattgefunden haben, mittlerweile überholt. Wie aus ihren Titeln ersichtlich wird, vertreten sie zwei unterschiedliche Ansätze der praxisorientierten Hilfe für Bibliothekare. In der Einleitung zu den Standards von 1973 heißt es unter anderem: "Unterschiedliche Standards wurden als nicht wünschenswert betrachtet, da in jedem Land grundsätzlich dieselben Ziele verfolgt werden und der einzige Unterschied in der Geschwindigkeit liegt, in der Entwicklungen durchgeführt werden können." Demzufolge liefert die Ausgabe von 1973 eine Reihe quantitativer Normen, die Bestandsgröße, Verwaltungseinheiten, Öffnungszeiten, Personal- und Gebäude-richtlinien betreffen.

Dem gegenüber nehmen die Richtlinien von 1986 einen anderen Standpunkt ein: "Wenn Bedürfnisse und Ressourcen so weit voneinander abweichen, kann es keine gemeinsamen Standards für Dienstleistungen geben ... Wir bieten nicht Regeln an, sondern Ratschläge, beruhend auf Erfahrungen, die in vielen verschiedenen Ländern gesammelt wurden und die für die allgemeine Anwendung geeignet sind... Empfehlungen für wünschenswerte Versorgungsniveaus, die auf früheren Erfahrungen unter ganz anderen Rahmenbedingungen beruhen, sind unweigerlich unzuverlässig und irreführend."

In einem Anhang wurden die Statistiken Öffentlicher Bibliotheken aus verschiedenen Ländern angefügt, mit denen die Bibliothekare ihre eigenen Zahlen vergleichen konnten.

Im Zuge der Ausarbeitung dieser neuen Fassung wurden viele Fragen aufgeworfen und angesprochen, aber die drei wesentlichen Punkte waren wohl folgende:

- Sollte die Endfassung sowohl Richtlinien als auch quantitative Normen enthalten oder sich auf Richtlinien beschränken?
- Würde es möglich sein, einen Text zu erarbeiten, der in solchen Ländern von praktischem Nutzen sein kann, in denen sich Öffentliche Bibliotheken auf unterschiedlichen Entwicklungsstufen befinden und über sehr unterschiedliche Finanzmittel verfügen?
- Ist es überhaupt möglich, Empfehlungen für den Einsatz von Informations- und Kommunikationstechnologie in Öffentlichen Bibliotheken abzugeben, wenn man die großen Unterschiede in ihrer Verfügbarkeit und in den zur Beschaffung und zum Unterhalt notwendigen Mitteln bedenkt?

Um einen Überblick über diese und andere Fragen zu erhalten, wurde im August 1998 in Noordwijk, Niederlande, ein Seminar abgehalten, bei dem über Inhalt und Form der Neuausgabe diskutiert wurde. Das Seminar wurde von 22 Bibliothekaren aus 21 Ländern aus aller Welt besucht, die von Öffentlichen Bibliotheken unterschiedlichster Entwicklungsstufen und Ausstattung kommen. Die Ergebnisse dieser interessanten Veranstaltung hatten einen bedeutenden Einfluss auf die Arbeit der mit der Revision betrauten Arbeitsgruppe.

Die Teilnehmer des Seminars in Noordwijk sprachen sich dafür aus, dass die neue Publikation neben Richtlinien und Empfehlungen auch einige praktische Standards enthalten sollte. Es zeigte sich auch, dass immer noch viele die Standards von 1973 kannten und auch in gewissem Rahmen benutzten, die Richtlinien von 1986 hingegen nicht diesen Einfluss auf die Praxis hatten. Deshalb beschloss die Arbeitsgruppe, dass diese Neuausgabe trotz der großen sozialen und wirtschaftlichen Unterschiede, die für Öffentliche Bibliotheken in unterschiedlichen Ländern gelten, einige empfohlene Standards enthalten müsse, wenn sie von praktischem Nutzen sein sollte.

Die Entscheidung, Standards mit zu berücksichtigen, verleiht der zweiten Frage noch mehr Gewicht: Können Standards und Richtlinien universell einsetzbar sein? Jeder Entwurf wurde den Seminarteilnehmern und einer Reihe anderer Personen, die Interesse bekundet hatten, zugeschickt, und sie wurden um Stellungnahme gebeten. Während der IFLA Konferenzen in Amsterdam (1998), Bangkok (1999) und Jerusalem (2000) wurden Beratungen zu diesem Projekt durchgeführt. Dieser Verständigungsprozess stellte ein unverzichtbares Element des Projekts dar und offenbarte sowohl die Stärken des weltweiten Öffentlichen Bibliothekswesens als auch die Ähnlichkeiten und Unterschiede Öffentlicher Bibliotheken in verschiedenen Ländern und Gesellschaftsformen.

Trotz der Unterschiede in den Dienstleistungsangeboten und den vorhandenen finanziellen Mitteln zur Aufrechterhaltung und Weiterentwicklung dieser Angebote kam man zu dem Schluss, dass es nicht von Nutzen wäre, eine Neuausgabe herauszugeben, die nur auf eine bestimmte Gruppe Öffentlicher Bibliotheken, wie z.B. die in der "entwickelten" Welt oder die in den "Entwicklungsländern" abzielt. Eine solche Kategorisierung hätte in die Irre

geführt, da der Leistungsstand und die Effektivität des Dienstleistungsangebots nicht unbedingt von der Höhe der verfügbaren finanziellen Mittel abhängen. In jedem Land und auf jeder Entwicklungsstufe können Bibliotheken verbessert werden, und immer wird man Stärken und Schwächen finden. Es wurde daher beschlossen, Richtlinien und Standards zu entwickeln, die für jede Öffentliche Bibliothek in einer bestimmten Phase ihrer Entwicklung von Nutzen sein können. Wir sind uns darüber bewusst, dass es problematisch ist, Normen zu erfüllen, wenn keine zuverlässigen Bevölkerungszahlen zur Verfügung stehen und haben deshalb alternative Vorgehensweisen beschrieben. Wir empfehlen darüber hinaus die Anwendung detaillierterer Richtlinien, die von den jeweiligen Fachsektionen der IFLA herausgegeben werden. Wenn Öffentliche Bibliotheken unsere Standards und Empfehlungen nicht sofort umsetzen können, so hoffen wir doch, wenigstens ein erreichbares Ziel vorgeben zu können. Zielgruppe dieser Publikation sind hauptsächlich Bibliothekare, die in ihren Bemühungen für ein verbessertes Bibliotheksangebot unterstützt werden sollen.

Wir haben auch einige Beispiele von Serviceangeboten aus aller Welt aufgeführt. Diese stellen jedoch keine vollständige Sammlung dar, und sie sind mit keinerlei Wertung verbunden. Sie dienen lediglich dazu, den Text durch einige "Momentaufnahmen" aus Öffentlichen Bibliotheken verschiedener Länder zu illustrieren, und um einen Einblick in fantasievolle Lösungsmöglichkeiten spezifischer Probleme zu gewähren. Dies ist zugegebenermaßen nur eine kleine Auswahl, und es hätten noch viele andere Beispiele erwähnt werden können, die genauso zutreffend gewesen wären. Sie zeigen anschaulich, was weltweit getan wird, um das Öffentliche Bibliothekswesen an die lokalen Bedürfnisse anzupassen. Des Weiteren haben wir die Internetadressen einiger Initiativen angegeben, unter denen genauere Informationen über diese Initiativen gefunden werden können.

In den letzten Jahren hat die außerordentlich rasche und spannende Entwicklung der Informationstechnologie die Art und Weise, in der Informationen gesammelt, präsentiert und zugänglich gemacht werden, revolutioniert. Die Synergie zwischen Informations- und Kommunikationstechnologie erlaubt Zugangswege zu Informationen, die 1986, als die letzten Richtlinien veröffentlicht wurden, noch kaum denkbar waren. Die Geschwindigkeit, mit der sich Veränderungen vollziehen, hat zugenommen, und sie wird weiter zunehmen. Es gibt nur wenige Arbeitsgebiete, die nicht davon betroffen sind, und gerade die Öffentliche Bibliothek, für die die Informationsbeschaffung eine wesentliche Rolle spielt, muss sich der Herausforderung radikaler Veränderungen in allen Bereichen ihrer Organisation und Dienstleistung stellen.

Viele Öffentliche Bibliotheken haben die Herausforderung der elektronischen Revolution angenommen und die Gelegenheit genutzt, neue und bemerkenswerte Serviceangebote zu entwickeln. Auf der anderen Seite wird im Human Development Report der Vereinten Nationen von 1999 berichtet, dass, obwohl das Internet das am schnellsten wachsende Kommunikationsmittel ist, das es je

gab, Südasien mit einem Anteil von 23,5% an der Weltbevölkerung weniger als 0,1% der weltweiten Internetnutzer stellt. Ein Viertel aller Länder der Welt besitzt weniger als ein Telefon pro hundert Einwohner. Um die Möglichkeiten der Informations- und Kommunikationstechnologie nutzen zu können, sind grundlegende Voraussetzungen wie Lese- und Schreibfähigkeit, Computerkenntnisse und ein zuverlässiges Telekommunikationsnetz unerlässlich. Das Risiko einer wachsenden Kluft zwischen "Informationsreichen" und "Informationsarmen" war nie größer. Diese Kluft ist nicht nur ein Thema zwischen Ländern unterschiedlicher Entwicklungsstufen, sondern auch zwischen Gruppierungen und Einzelpersonen innerhalb der Länder. Der UN Report besagt, dass "große Anstrengungen nötig sein werden, um Entwicklungsländer - und Arme in aller Welt - in die globale Kommunikation einzubinden".

Den Öffentlichen Bibliotheken bietet sich die große Chance, dazu beizutragen, dass jeder in diese globale Kommunikation mit einbezogen und das überbrückt wird, was oft als "digitale Kluft" bezeichnet wird. Sie können dies erreichen, indem sie Informationstechnologie öffentlich zugänglich machen, indem sie grundlegende Computerkenntnisse vermitteln und an Programmen zum Kampf gegen den Analphabetismus teilnehmen. Um jedoch dem Prinzip des Zugangs für jedermann gerecht zu werden, müssen sie gleichzeitig Dienste aufrecht erhalten, die Informationen auch auf andere Weise, z.B. in gedruckter oder mündlicher Form, anbieten. Diese werden mindestens mittelfristig von großer Bedeutung bleiben. Obwohl es ein wesentliches Ziel der Öffentlichen Bibliotheken sein sollte, ein Tor zur elektronischen Informationswelt zu werden, dürfen von ihr auf keinen Fall andere Zugangswege zu Wissen und Information verschlossen werden. Diese Faktoren stellen die Öffentlichen Bibliotheken vor eine äußerst große Herausforderung. Wie sie damit umgehen, wird entscheidend sein für das Überleben des Öffentlichen Bibliothekswesens. Vor diesem Hintergrund wurden die Empfehlungen erstellt.

In der Einleitung zu den Richtlinien von 1986 schrieb Arthur Jones "Die Arbeitsgruppe setzte viele Ausrufezeichen: Die Worte "muss" und "sollte" kommen häufig vor. Dennoch ist dies kein Regelwerk für die Planung einer idealen Bibliothek. Es ist eine Handhabe bei der Entwicklung von Dienstleistungen, die die Bedürfnisse Ihres eigenen Publikums am besten befriedigen. Die Richtlinien werden das Mögliche andeuten, doch die örtlichen Bedingungen werden das Machbare diktieren, sowohl im Hinblick auf die Dienstleistungen als auch die Organisation." Wir schließen uns diesen Worten an. Die Öffentliche Bibliothek ist ein lokaler Dienstleistungsbetrieb, der die Bedürfnisse der jeweiligen Gemeinde erfüllt und innerhalb der Gegebenheiten dieser Gemeinde arbeitet. Diese Richtlinien wurden erarbeitet, um die Bibliothekare dabei zu unterstützen, in jeder Situation einen effektiven Bibliotheksdienst zu entwickeln, der auf die lokalen Bedürfnisse abgestimmt ist. In dieser komplexen Informationswelt ist es wichtig, dass diejenigen, die nach Wissen, Information und kreativen Erfahrungen streben, das Gewünschte finden.

Philip Gill

1 Funktion und Zielsetzungen der Öffentlichen Bibliothek

”Die Öffentliche Bibliothek, der lokale Zugang zum Wissen, liefert eine Grundvoraussetzung für lebenslanges Lernen, unabhängige Entscheidungsfindung und kulturelle Entwicklung des einzelnen und der gesellschaftlichen Gruppen.”

(Öffentliche Bibliothek, Manifest der UNESCO, 1994.)

1.1 Einleitung

Dieses Kapitel enthält eine allgemeine Darstellung der Funktion und Zielsetzungen der Öffentlichen Bibliothek. Die Kernfragen werden in späteren Kapiteln detailliert ausgeführt.

1.2 Definition der Öffentlichen Bibliothek

Öffentliche Bibliotheken gibt es weltweit in verschiedenen Gesellschaftsformen, Kulturen und auf unterschiedlichen Entwicklungsstufen. Wenngleich das jeweilige Umfeld, in dem sie arbeiten, unweigerlich Unterschiede im Dienstleistungsangebot und dessen Ausführung bedingt, so haben sie doch im Allgemeinen die folgenden Eigenschaften gemeinsam:

Eine Öffentliche Bibliothek ist eine Einrichtung, die von der Öffentlichen Hand etabliert, unterstützt und finanziert wird, sei es durch eine lokale, regionale oder nationale Behörde oder eine andere öffentliche Einrichtung. Sie bietet mittels verschiedenster Medien und Dienstleistungen Zugang zu Wissen, Information und Kreativität und steht der gesamten Öffentlichkeit offen, unabhängig von Rasse, Nationalität, Alter, Geschlecht, Religion, Sprache, Behinderung, wirtschaftlichem und beruflichem Status, Beschäftigungssituation und Ausbildung.

1.3 Die Zielsetzungen der Öffentlichen Bibliothek

Das Hauptziel der Öffentlichen Bibliothek besteht darin, Ressourcen und Dienstleistungen in Form verschiedenster Medien zur Verfügung zu stellen, um die Bedürfnisse von Einzelpersonen oder Gruppen nach Bildung, Information und

persönlicher Entwicklung, sowie nach Freizeitgestaltung und Unterhaltung zu erfüllen. Sie spielt eine wichtige Rolle in der Entwicklung und Bewahrung einer demokratischen Gesellschaft, indem sie dem Einzelnen Zugang zu einer großen Vielfalt an Wissen, Ideen und Meinungen verschafft.

1.3.1 Bildung

”Individuelles Lernen und Selbststudium ebenso fördern wie staatliche Bildung auf allen Ebenen.” (Manifest)

Die Notwendigkeit einer allgemein zugänglichen Einrichtung, die Zugang zu Wissen in gedruckter oder anderer Form bietet, um die schulische und außerschulische Bildung zu unterstützen, war Ursache für die Einrichtung und Unterhaltung der meisten Öffentlichen Bibliotheken und bleibt ein Hauptziel der Öffentlichen Bibliothek. Menschen bilden sich lebenslang, entweder an öffentlichen Einrichtungen wie z.B. Schulen, Fach(hoch)schulen und Universitäten, oder in einem weniger formellen Kontext für das berufliche oder tägliche Leben. Das Lernen endet nicht mit dem Schulabschluss, sondern ist für die meisten Menschen ein lebenslanger Prozess. In einer immer komplexeren Gesellschaft ist es notwendig, dass Menschen im Laufe ihres Lebens immer wieder neue Fähigkeiten erwerben. Die Öffentliche Bibliothek hat die Aufgabe, dies zu unterstützen.

Die Öffentliche Bibliothek sollte geeignete Medien zur Verfügung stellen, die schulisches und außerschulisches Lernen fördern. Sie sollte dem Benutzer auch dabei helfen, diese Materialien effektiv zu nutzen, und Lese- und Studienzonen einrichten. Die Fähigkeit, sich Informationen zu beschaffen und diese effektiv zu nutzen, ist für ein erfolgreiches Lernen unerlässlich. Öffentliche Bibliotheken sollten möglichst, soweit dies machbar ist, mit anderen Bildungseinrichtungen zusammenarbeiten, indem sie Schulungen zur Informationsbeschaffung und -nutzung anbieten. Falls schon eine adäquate Bibliothek existiert, die die schulische Bildung unterstützt, sollte die Öffentliche Bibliothek diese eher ergänzen anstatt das schon vorhandene Angebot zu duplizieren.

Öffentliche Bibliotheken sollten auch Alphabetisierungskampagnen unterstützen, da die Lese- und Schreibfähigkeit der Schlüssel zu Wissen und Bildung ist und somit auch zur Benutzung von Bibliotheken und ihren Informationsmitteln. Ungeübte Leser benötigen einen einfachen Zugang zu geeignetem Lesematerial, um ihre erworbenen Fähigkeiten erhalten und weiterentwickeln zu können.

In einigen Ländern hat die Weiterentwicklung der Bildungseinrichtungen höchste Priorität, und das Hauptziel der Öffentlichen Bibliotheken besteht darin, das staatliche Schulwesen zu unterstützen. Es gibt jedoch vielfältige Möglichkeiten, wie Öffentliche Bibliotheken sowohl die schulische als auch die außerschulische

Bildung unterstützen können. Wie dies erreicht werden kann, hängt von den lokalen Gegebenheiten und den zur Verfügung stehenden finanziellen Mitteln ab.

- ▶ In Singapur besteht die offizielle Aufgabe des Öffentlichen Bibliothekswesens darin, "die Lernkapazität der Nation fortlaufend auszuweiten, indem Singapurs Fortschritt durch ein nationales Netzwerk an Bibliotheken und Informationszentren mit den geeigneten Diensten und Studienmöglichkeiten unterstützt wird."
 - ▶ In Südafrika, wo viele Menschen in vollkommen unzulänglichen Behausungen leben und keinen Strom haben, und daher nicht studieren können, legen die Öffentlichen Bibliotheken großen Wert darauf, die grundlegenden Einrichtungen wie Licht, Tische und Stühle zur Verfügung zu stellen.
 - ▶ In vielen Ländern gibt es Bibliotheken, die sowohl die Funktion einer Öffentlichen als auch die einer Schulbibliothek erfüllen. In Trafford, England, wurden drei kleinere Bibliotheken in schon bestehende Einrichtungen integriert. Eine Stadtteilbibliothek wurde mit einer Schulbibliothek kombiniert, zwei andere befinden sich in Freizeiteinrichtungen.
 - ▶ In Bulawayo, Simbabwe, besucht eine Fahrbibliothek wöchentlich 37 Grundschulen, wodurch die Zahl der Kinder, die die Bibliothek benutzen, erheblich gesteigert wurde.
 - ▶ Im Staat Amazonas, Venezuela, wo es keine Schulbibliotheken gibt, haben sich ländliche Bibliotheken darauf konzentriert, die Versorgung von Schülern und Lehrern zu übernehmen.
 - ▶ In der Provinz Barcelona, Spanien, unterstützen einige Bibliotheken Studenten der Fernuniversität von Katalonien.
 - ▶ Im Staat Queensland, Australien, liefern Öffentliche Bibliotheken Hausaufgabenmaterial und helfen älteren Schülern der Grundschule und Schülern weiterführender Schulen, indem sie in den Bibliotheken eine organisierte Hausaufgabenbetreuung anbieten. Auch eine elektronische Hausaufgabenbetreuung ist möglich. (<http://netlinks.slq.qld.gov.au>)
-

1.3.2 Information

“Die Öffentliche Bibliothek ist das lokale Informationszentrum, das alle Arten von Wissen und Informationen den Benutzern leicht und schnell zur Verfügung stellt.”

(Manifest)

Es ist ein grundlegendes Menschenrecht, Zugang zu Informationen zu haben und sie zu verstehen. Heutzutage steht uns mehr Information zur Verfügung als jemals zuvor in der Geschichte der Menschheit. Die Öffentliche Bibliothek spielt als öffentliche Einrichtung für alle eine Schlüsselrolle bei der Sammlung, Bereitstellung und Erschließung von Informationen und macht eine Vielzahl verschiedener Informationsmaterialien zugänglich. Besondere Verantwortung fällt der Öffentlichen Bibliothek bei der Sammlung lokaler Informationen und dem raschen Zugriff auf sie zu. Sie dient auch als Gedächtnis der Vergangenheit, indem sie Materialien, die sich auf die Geschichte der Gemeinde oder einzelner ansässiger Persönlichkeiten beziehen, sammelt, bewahrt und zugänglich macht. Indem sie ein breitgestreutes Informationsangebot zur Verfügung stellt, hilft die Öffentliche Bibliothek der Gemeinde bei Streitfragen und bei der Entscheidungsfindung in wichtigen Themen. Bei der Bereitstellung und Vermittlung von Informationen sollte die Öffentliche Bibliothek soweit wie möglich mit anderen Einrichtungen zusammenarbeiten, um die vorhandenen Quellen bestmöglich nutzen zu können.

Der enorme Zuwachs an verfügbaren Informationen und die fortwährenden technischen Neuerungen, die die Wege der Informationsbeschaffung radikal verändert haben, haben Öffentliche Bibliotheken und deren Serviceangebote erheblich beeinflusst. Information ist äußerst wichtig für die Entwicklung des Einzelnen und der Gesellschaft, und die Informationstechnologie verleiht denen, die Zugang zu ihr haben und sie nutzen, großen Einfluss. Trotz ihres starken Wachstums steht sie der Mehrheit der Weltbevölkerung nicht zur Verfügung, und die Kluft zwischen "Informationsreichen" und "Informationsarmen" verstärkt sich zunehmend. Für die Öffentliche Bibliothek besteht eine entscheidende Aufgabe darin, diese Kluft zu überbrücken, indem sie öffentliche Internetzugänge anbietet sowie Informationen in herkömmlichen Formen bereitstellt. Öffentliche Bibliotheken sollten erkennen, welche Möglichkeiten in der spannenden Entwicklung der Informations- und Kommunikationstechnologie liegen, und diese nutzen. Sie haben die Chance, zum elektronischen Portal zur Welt der Informationen zu werden.

-
- ▶ Die Sabah State Library, Malaysia, bietet in ihren Bibliotheksräumen "elektronische Ecken" an. Diese dienen gleichzeitig der Information und der Unterhaltung und bieten Zugang zum Internet sowie zu einer Vielzahl von CD-ROMs. Die Bibliothek organisiert ebenfalls Schulungen zur Nutzung des Internets.
 - ▶ Einige südafrikanische Bibliotheken bieten Informationskioske und Telezentren an.
 - ▶ In Estland wurden allgemein zugängliche Internetarbeitsplätze in Öffentlichen Bibliotheken eingerichtet.
 - ▶ In fünf afrikanischen Ländern (Benin, Mali, Mosambik, Tansania und Uganda) wurden in ländlichen Gemeinden multifunktionale Kommunikationszentren eingerichtet, um Zugang zu modernen Informations- und Kommunikationsmitteln zu ermöglichen.
 - ▶ Die Öffentliche Bibliothek in Sunderland, England, ist gerade dabei, an verschiedenen Standorten "Internet-Zentren" einzurichten, darunter Bibliotheksgebäude, eine Fortbildungsstätte, ein kommunales Wirtschaftszentrum; genutzt wird hierbei auch ein Netzwerk von lokalen und ehrenamtlichen Organisationen. Diese bieten freien Zugang zu PCs und zum Internet, eine große Auswahl an Software für Erwachsene und Kinder und ausgebildetes Personal, das den Benutzern Hilfestellung leistet.
-

1.3.3 Persönlichkeitsentwicklung

”Gelegenheiten für die kreative persönliche Entwicklung bieten.”

(Manifest)

Die Möglichkeit, die eigene Kreativität zu entwickeln und neue Interessen zu verfolgen, ist für die menschliche Entwicklung bedeutend. Dazu benötigen die Menschen Zugang zu Wissen und Kreativität. Die Öffentliche Bibliothek kann in vielfältigen Medienformen Zugang zu einem großen und breit gefächerten Bestand an Wissen und kreativen Leistungen anbieten, der für den Einzelnen sonst nicht erreichbar wäre. Es war und ist immer noch eine wesentliche Aufgabe der Öffentlichen Bibliothek, Zugang zu den wichtigsten Sammlungen der Weltliteratur und auch zur lokalen Literatur zu ermöglichen. Der Zugang zu Wissen und Kreativität leistet einen wichtigen Beitrag zur Persönlichkeitsentwicklung und zu einer sinnvollen Freizeitbeschäftigung.

Die Öffentliche Bibliothek kann ebenso grundlegend zur Bewältigung des Alltags sowie zur sozialen und wirtschaftlichen Weiterentwicklung beitragen, indem sie sich aktiv an der Informationsvermittlung in sich entwickelnden Gemeinden beteiligt; dies schließt z.B. allgemeine Lebenshilfe, Grundlagen der Erwachsenenbildung und Anti-AIDS-Programme ein. In Gemeinden mit hoher

Analphabetenrate sollte die Öffentliche Bibliothek Dienste für Analphabeten anbieten und, falls erforderlich, Informationen für diese Benutzergruppen in geeigneter Form bereitstellen. Sie sollte auch grundlegende Benutzerschulungen anbieten.

-
- ▶ Die ländlichen Hörbibliotheken in Mali verwenden Kassetten, um Informationen zu Hygiene, Gesundheit, Viehzucht und andere für das tägliche Leben wichtige Themen zu verbreiten. Sie erreichen 146 Dörfer und organisieren gemeinsame Hörveranstaltungen.
 - ▶ In Bolivien sind lokale Bibliotheken Veranstaltungsorte für eine Vielzahl von Aktivitäten wie z.B. Gesundheitskampagnen, Ernährungs- und Hygienekurse, Mutter-/Kind-Gruppen und Jugendklubs.
 - ▶ In 13 Bibliotheken des Pioneer Library System im Staat New York, USA, gibt es Berufsberatungszentren. Arbeitssuchende werden über freie Stellen informiert und können sich mit verschiedenen Medien auf Bewerbungen und Vorstellungsgespräche vorbereiten. Dieses Projekt hat Kontakte zwischen dem Bibliothekspersonal und dem regionalen Arbeitsamt geschaffen.
 - ▶ In den ländlichen Gebieten Venezuelas werden Bibliotheksdienste entwickelt, deren Hauptaufgabe darin besteht, die Lebensqualität durch die Vermittlung von Informationen zu Ackerbau und Viehzucht zu verbessern und somit den Bedürfnissen kleiner landwirtschaftlicher Betriebe mit begrenzten finanziellen Mitteln gerecht zu werden.
-

1.3.4 Kinder und Jugendliche

”Lesegewohnheiten bei Kindern von klein auf wecken und unterstützen.”
(Manifest)

Die Öffentliche Bibliothek sollte versuchen, den Bedürfnissen aller Gruppen der Gemeinde, unabhängig von Alter, physischen, wirtschaftlichen oder sozialen Bedingungen zu entsprechen. Sie hat jedoch eine besondere Verantwortung für die Bedürfnisse von Kindern und Jugendlichen. Wenn Kindern schon frühzeitig aufgezeigt wird, wie spannend Wissen und Kreativität sind, werden sie sehr wahrscheinlich ihr ganzes Leben lang von diesen wesentlichen Elementen in ihrer Entwicklung profitieren, was nicht nur eine Bereicherung für das eigene Leben, sondern auch einen positiven Beitrag für die gesamte Gesellschaft darstellt. Kinder können auch ihre Eltern und andere Erwachsene dazu ermutigen, die Bibliothek zu benutzen. Es ist auch wichtig, Jugendlichen mit Leseschwäche Zugang zu einer Bibliothek zu ermöglichen, die ihnen geeignetes Material anbietet (siehe Absatz 3.4.2 und 3.4.3).

1.3.5 Öffentliche Bibliotheken und kulturelle Entwicklung

Eine wichtige Rolle der Öffentlichen Bibliothek liegt darin, ein Zentrum für das kulturelle und künstlerische Leben der Gemeinde zu bieten und zu helfen, die kulturelle Identität der Gemeinde zu formen und zu unterstützen. Dies kann durch die Zusammenarbeit mit entsprechenden lokalen und regionalen Organisationen erreicht werden, sei es durch die Bereitstellung von Räumlichkeiten für kulturelle Veranstaltungen, die Organisation von Kulturprogrammen oder dadurch, dass kulturelle Interessen bei der Bestandsauswahl berücksichtigt werden. Die Bibliothek sollte die verschiedenen kulturellen Strömungen, die es in der Gemeinde gibt, widerspiegeln. Sie sollte Medien in allen Sprachen, die in der jeweiligen Gemeinde gesprochen und gelesen werden, anbieten und kulturelle Traditionen unterstützen.

- ▶ Bibliothekare in Amazonas, Venezuela, sind dazu ausgebildet, als Vermittler zwischen verschiedenen Kulturen zu wirken, da viele Menschen in den ländlichen Gebieten nur ihre Stammsprache sprechen.

1.3.6 Die soziale Rolle der Öffentlichen Bibliothek

Die Öffentliche Bibliothek spielt eine wichtige Rolle als öffentlicher Raum und Ort der Begegnung. Dies ist von besonderer Bedeutung in Gemeinden, die über wenig Räumlichkeiten verfügen, in denen sich Menschen treffen können. Sie wird manchmal auch "Wohnzimmer der Gemeinde" genannt.

Ein Bibliotheksbesuch für Recherchen oder zur Informationsbeschaffung, zur Bildung oder Freizeitgestaltung bringt die Menschen in zwanglosen Kontakt mit Mitbürgern. Die Benutzung der Öffentlichen Bibliothek kann also eine positive soziale Erfahrung sein.

1.4 Eine Agentur für Veränderungen

Wenn die Öffentliche Bibliothek ihre Schlüsselrolle erfüllt, dient sie als Einrichtung zur sozialen und persönlichen Weiterentwicklung und kann so im positiven Sinne zu einer Agentur für Veränderungen in der Gemeinde werden. Wenn sie mit einer Vielzahl von Materialien die Bildung unterstützt und Informationen für alle zugänglich macht, kann die Öffentliche Bibliothek Einzelpersonen wie auch der gesamten Gemeinde wirtschaftliche und soziale Vorteile bringen. Sie trägt zur Schaffung und Aufrechterhaltung einer gut informierten demokratischen Gesellschaft bei und hilft den Menschen, ihr eigenes Leben und somit auch das ihrer Gemeinde zu bereichern und weiterzuentwickeln.

Die Öffentliche Bibliothek sollte die Themen, die in ihrer Gemeinde diskutiert werden, kennen und relevante Informationen bereitstellen.

1.5 Informationsfreiheit

“Die Sammlungen und Dienstleistungen dürfen keinerlei Form von ideologischer, politischer oder religiöser Zensur oder kommerziellem Druck unterliegen.”

(Manifest)

Die Öffentliche Bibliothek sollte alle Arten von menschlichen Erfahrungen und Meinungen widerspiegeln können, ohne dem Risiko der Zensur unterworfen zu sein. In einigen Ländern hilft ein Gesetz über Meinungsfreiheit dazu, dass dieses Recht gewährleistet ist. Bibliothekare und übergeordnete Gremien sollten dieses grundlegende Menschenrecht vertreten und nicht dem Druck von Einzelpersonen oder Gruppierungen nachgeben, die das vorhandene Bibliotheksmaterial einschränken wollen.

1.6 Zugang für alle

Ein Grundprinzip der Öffentlichen Bibliothek ist, dass ihre Dienste allen zur Verfügung stehen müssen und nicht nur auf eine spezielle Gruppe der Gemeinde zugeschnitten sind. Bedacht werden sollte auch die Versorgung von Minderheiten, die aus unterschiedlichen Gründen das allgemeine Angebot nicht nutzen können, wie z.B. sprachliche Minderheiten, Behinderte oder Menschen, die in abgelegenen Gebieten leben und denen es nicht möglich ist, Bibliotheksgebäude aufzusuchen. Bei der Planung des Etats, der Entwicklung von Serviceangeboten, der Gestaltung der Bibliothek und der Öffnungszeiten sollte immer vom Grundprinzip des Zugangs für alle ausgegangen werden (siehe Kapitel 3 "Kundenorientierung").

Auch beim Bestandsaufbau sollte dieses Prinzip beachtet werden, und Medienarten für spezielle Benutzergruppen sollten berücksichtigt werden, wie z.B. Hörbücher oder Medien in Blindenschrift. Die Möglichkeiten der Informations- und Kommunikationstechnologie sollten genutzt werden, um den Benutzern sowohl in der Bibliothek als auch extern Zugang zum Medienbestand und auch zu den Informationsquellen zu ermöglichen.

1.7 Lokaler Bedarf

Öffentliche Bibliotheken sind lokal verankerte Dienstleistungseinrichtungen zum Nutzen der jeweiligen Gemeinde und sollten kommunale Informationsdienste zur Verfügung stellen. Solche Angebote und Bestände sollten auf den lokalen Bedarf zugeschnitten sein, was in regelmäßigen Abständen überprüft werden sollte. Ohne

eine Evaluation verliert die Öffentliche Bibliothek den Kontakt mit den Benutzern und wird ihren Erfordernissen nicht mehr gerecht. Bibliothekare müssen den gesellschaftlichen Wandel wahrnehmen, der sich auf Faktoren wie soziale und wirtschaftliche Entwicklung, demografische Veränderungen, Verschiebungen in der Altersstruktur, Bildungsniveaus, Arbeitsmarktstruktur und Entstehung weiterer Bildungs- und Kultureinrichtungen gründet.

1.8 Lokale Kultur

Die Öffentliche Bibliothek sollte in der Gemeinde als eine Zentrale für die Sammlung, Erhaltung und Verbreitung der lokalen Kultur in all ihrer Vielfalt dienen. Dies kann auf verschiedenen Wegen erreicht werden, zum Beispiel durch die Pflege ortsgeschichtlicher Bestände, durch Ausstellungen, Vorlesungen, Veröffentlichungen zu Themen von lokalem Interesse und der Entwicklung interaktiver Programme zu lokalen Angelegenheiten. Wenn die mündliche Überlieferung ein wichtiges Kommunikationsmittel ist, sollte die Öffentliche Bibliothek deren Erhaltung und Entwicklung unterstützen.

- ▶ Bei den Diensten, die das Rural Libraries and Resources Development Programme in Simbabwe anbietet, werden neben dem Lesen, der Ausleihe und Leseförderkursen auch Schauspiel, Gesang und Tanz als gleichwertige Arten der Informationsvermittlung behandelt.
- ▶ In Botswana dienen dörfliche Leseräume als Archive für Literatur in der Tswana-Sprache und als Zentren zur Förderung dieser Sprache sowie zur Kulturförderung durch die Organisation von Diskussionsgruppen, traditionellen Gesängen, Tänzen und Versammlungen.
- ▶ Ländliche Bibliotheken in Cajamarca, Peru, beteiligen sich an der Wiederbelebung und Wiedereinführung der ursprünglichen Stammessprachen der Andenbewohner. Ein Projekt zur Veröffentlichung von Materialien über die lokale Kultur wurde ins Leben gerufen, und die dadurch entstandene Rural Encyclopaedia (Ländliche Enzyklopädie) ist eine Alternative zur Schule, bereichert die Menschen und fördert die Selbstlernprozesse.
- ▶ In Singapur bietet eine Sonderabteilung für asiatische Sprachen Dienste in den lokalen Sprachen wie Chinesisch, Malaiisch und Tamil an.
- ▶ In Kuba dienen Bibliotheken als Treffpunkte für Autoren und fördern außerdem die Erforschung und Bewahrung ländlicher mündlicher Überlieferungen.
- ▶ Ein Ziel der Dorfbibliotheken in Indien besteht darin, eine Plattform für die Dokumentation traditionellen Wissens zu bieten. Sie veröffentlichen Bücher, die von Dorfbewohnern geschrieben wurden.

1.9 Die kulturellen Wurzeln der Öffentlichen Bibliothek

Damit eine Bibliothek auf lange Sicht Erfolg hat, sollte sie auf der Kultur bzw. den Kulturen des Landes oder der jeweiligen Region basieren. Sie wird vermutlich wenig erfolgreich sein, wenn Bibliotheksform und -struktur von einem Land oder einer Region mit abweichendem kulturellen Hintergrund auf sie übertragen werden.

1.10 Mobile Bibliotheksangebote

Bei der Entwicklung von Programmen zu Funktion und Zielsetzung der Öffentlichen Bibliothek sollte das Hauptaugenmerk auf das Serviceangebot gerichtet werden. Um den Bedarf ihrer Gemeinde zu decken, wird die Bibliothek eine Reihe von Dienstleistungen anbieten, wobei einige am effektivsten innerhalb eines Bibliotheksgebäudes zur Verfügung gestellt werden, wie zum Beispiel ein großer Bestand an Print-Medien. Es gibt jedoch viele Fälle, in denen es sinnvoller ist, den Service außerhalb des Bibliotheksgebäudes anzubieten. Die Beispiele variieren je nach Gesellschaft, doch das Prinzip, im Bibliotheksentwicklungsplan eher vom Service als vom Gebäude auszugehen, ist wichtig für jedes Programm zur Weiterentwicklung der Öffentlichen Bibliothek.

Die Bereitstellung von Diensten mit den Mitteln moderner Informations- und Kommunikationstechnologie bietet spannende Möglichkeiten, Bibliotheks- und Kommunikationsdienste direkt von zu Hause oder vom Arbeitsplatz aus zu nutzen.

Verschiedene Transportmöglichkeiten werden angewandt, um Dienstleistungen in dünn besiedelten Gebieten zu verbreiten. Die Bereitstellung von Bibliotheks- und Informationsdiensten für Menschen, die z.B. aufgrund einer körperlichen Behinderung oder wegen fehlender Transportmittel die Bibliothek nicht aufsuchen können, gewährleistet, dass wirklich jeder zu Hause oder am Arbeitsplatz, unabhängig von den jeweiligen Lebensbedingungen, Zugang zu diesen Diensten hat.

-
- ▶ Das Öffentliche Bibliothekswesen in Chile hat verschiedene mobile Dienste per Fahrbibliothek, Bücherboot, Bücherkiste, Rucksack und Fahrrad entwickelt. Die mobilen Dienste bieten Bücher und Kulturveranstaltungen für alle Altersstufen an und fahren in jede Region. Sie besuchen auch Altenheime, Krankenhäuser und Gefängnisse.
-

1.11 Bibliotheksgebäude

In der Bibliotheksplanung spielt das Gebäude eine wichtige Rolle. Es sollte so konzipiert sein, dass die Funktionen der Angebote klar erkennbar sind, sie sollten

für alle Bürger zugänglich sein und flexibel genug, um neue und erweiterte Dienstleistungen zu berücksichtigen. Das Bibliotheksgebäude sollte in der Nähe anderer Einrichtungen wie Geschäften oder Kulturzentren angesiedelt werden. Die Bibliothek sollte möglichst auch für kommunale Zwecke wie z.B. für Versammlungen, Ausstellungen und im Falle eines größeren Gebäudes auch für Theater- und Musik- sowie für audiovisuelle und mediale Vorführungen zur Verfügung stehen. Eine gut genutzte Öffentliche Bibliothek leistet einen bedeutenden Beitrag zur Vitalität eines Stadtgebietes und ist ein wichtiges Bildungszentrum und ein Treffpunkt vor allem in ländlichen Gebieten. Bibliothekare sollten deshalb dafür sorgen, dass die Bibliotheksgebäude möglichst effektiv genutzt und geführt werden, damit aus den vorhandenen Räumlichkeiten der größtmögliche Nutzen zum Wohl der ganzen Gemeinde gezogen werden kann.

1.12 Ressourcen

Um ihre Aufgaben zufriedenstellend ausführen zu können, muss die Öffentliche Bibliothek über angemessene Finanzmittel verfügen, und zwar nicht nur bei ihrer Gründung, sondern auf einer kontinuierlichen Basis, damit Dienste, die den Bedarf der örtlichen Gemeinde decken, aufrechterhalten und weiterentwickelt werden können. Dies bedeutet, dass sie einen Bestand mit allen Medienformen anbieten sollte. Er sollte regelmäßig aktualisiert werden, um den sich verändernden Bedarf besonderer Benutzergruppen und Einzelpersonen einschließlich Neuerwerbungen und Ersatzbeschaffungen zu decken. Sie sollte auch über angemessen ausgebildetes Personal mit entsprechenden Qualifikationen verfügen und mit ausreichenden Mitteln ausgestattet sein, um alle Serviceangebote offerieren zu können, die nötig sind, damit die Bibliothek ihre wichtige Rolle in der Gemeinde ausüben kann.

2 Gesetzliche und finanzielle Rahmenbedingungen

”Die Öffentliche Bibliothek untersteht der Verantwortung von lokalen und nationalen Behörden. Sie muss durch eine spezifische Gesetzgebung unterstützt und von nationalen und lokalen Regierungen finanziert werden. Sie muss ein essentieller Bestandteil jeder Langzeitstrategie für Kultur, Informationsversorgung, Leseförderung und Bildung sein.”

(Öffentliche Bibliothek. Manifest der UNESCO 1994.)

2.1 Einleitung

Öffentliche Bibliotheken sind kommunale Einrichtungen, die auf lokaler Ebene zum Wohle von Einzelpersonen und der gesamten Gesellschaft Zugang zu einer breiten Palette an Wissen und Information bieten. Um das Serviceniveau, das für die Ausführung ihrer Aufgaben nötig ist, halten zu können, sollten Öffentliche Bibliotheken durch die Gesetzgebung und mittels solider Finanzierung unterstützt werden.

2.2 Öffentliche Bibliothek und Behörden

Es gibt viele verschiedene Modelle für Beziehungen zwischen Öffentlichen Bibliotheken und den Behörden. Ebenso sind die Gesetze, die ihre Aufgaben und ihr Finanzierungssystem regeln, sehr vielfältig und komplex. In den verschiedenen Ländern sind Provinzen, Regionen, Länder oder Städte entweder vollständig oder teilweise für den Betrieb von Bibliotheken zuständig. Da Öffentliche Bibliotheken lokale Einrichtungen sind, sind innerhalb der Verwaltungsstruktur meist die örtlichen Behörden für sie zuständig. In einigen Ländern hingegen werden Öffentliche Bibliotheken auch von Regionen oder Ländern unterhalten, und auch die Nationalbibliothek übernimmt manchmal die Aufgabe, für das Öffentliche Bibliothekswesen zu sorgen. Es gibt auch Fälle, in denen Bibliotheksdienste von zwei verschiedenen Verwaltungsebenen kooperativ unterhalten werden.

-
- ▶ Das Estnische Gesetz über öffentliche Bibliotheken (Estonian Public Libraries Act (1998)) führt detailliert auf, wofür jede Verwaltungsebene zuständig ist. Es legt fest, dass die Öffentliche Bibliothek in der Kommunalverwaltung verankert ist und dass die Bezirks- oder Stadtbibliothek für die Koordination der Dienstleistungen, der Fernleihe und der Fahrbibliotheken zuständig ist. Die kommunale Verwaltung ist verantwortlich für die Gehälter der Angestellten, doch die Finanzierung der Sachmittel wird zwischen Kommune und Staat aufgeteilt.
-

2.2.1 Alternative Strukturen

In einigen Ländern hat zwar die lokale Behörde die nominelle Verantwortung für die Öffentliche Bibliothek, verfügt aber nicht über die nötigen finanziellen Mittel; unabhängige Organisationen oder private Stiftungen übernehmen dann die praktische Ausübung der Bibliotheksaufgaben. Die Öffentliche Bibliothek sollte jedoch eng mit der zuständigen Verwaltungseinrichtung verbunden sein und von ihr finanziert werden, um ihre Entwicklung und ihre Rolle im Informationsnetzwerk nachhaltig zu sichern. Letztendlich sollte man darauf hinarbeiten, Öffentliche Bibliotheken in die formelle Verwaltungsstruktur einzubinden, so dass sie gesetzlich abgesichert sind und mit einem angemessenen Budget arbeiten können.

- ▶ In Argentinien gibt es 1.600 Bibliotheken, die von regierungsunabhängigen Organisationen oder Vereinen finanziert und durch die nationale Gesetzgebung verwaltet werden.

2.2.2 Nationale Informationspolitik

Viele Länder entwickeln nationale Informationsprogramme, um die vorhandenen Bibliotheks- und Informationsmittel möglichst effektiv zu nutzen und um aus der Entwicklung elektronischer Informationsquellen den größtmöglichen Nutzen zu ziehen. Öffentliche Bibliotheken sollten ein grundlegendes Element solcher Programme darstellen, und Bibliothekare sollten sicherstellen, dass sie an deren Entwicklung umfassend beteiligt werden.

2.3 Gesetzgebung für das Öffentliche Bibliothekswesen

Öffentliche Bibliotheken sollten auf einer Gesetzesgrundlage arbeiten; dies sichert ihnen den Fortbestand und ihren Platz innerhalb der Verwaltungsstruktur. Es gibt verschiedene Gesetzgebungsformen für das Öffentliche Bibliothekswesen. In einigen Ländern oder Regionen gibt es eine spezielle Gesetzgebung nur für Öffentliche Bibliotheken, in anderen hingegen sind sie Teil einer allgemeineren Gesetzgebung, die verschiedene Bibliothekstypen umfasst. Die Gesetzgebung für Öffentliche Bibliotheken ist ebenfalls sehr unterschiedlich, was die Bestimmungen angeht. Sie kann sehr einfach gehalten sein und die Einrichtung Öffentlicher Bibliotheken erlauben, jedoch die Definition der Servicestandards der jeweils zuständigen Behörde überlassen, oder sie kann komplexer angelegt sein, mit spezifischen Details, welche Dienste und mit welchem Standard angeboten werden sollen. Auf der IFLA Website finden Sie Beispiele zur Gesetzgebung für Öffentliche Bibliotheken (<http://www.ifla.org/V/cdoc/acts.htm>).

Gerade weil die Verwaltungsstrukturen in den einzelnen Ländern so unterschiedlich sind, treten auch bei der Gesetzgebung für Öffentliche Bibliotheken deutliche Unterschiede in der Form und im Detail auf. In jedem Fall sollte die Gesetzgebung die Zuständigkeiten und die Finanzierung regeln. Sie sollte ebenso den Öffentlichen Bibliotheken innerhalb des Bibliotheksnetzes des Landes oder der Region ihren Platz einräumen.

-
- ▶ Mexiko und Venezuela haben ein gesondertes Bibliotheksgesetz, während in Kolumbien und Brasilien ein Gesetz für Informationsdienstleistungen Hinweise auf die Öffentlichen Bibliotheken enthält.
 - ▶ Das Finnische Bibliotheksgesetz (1998) besagt, dass die Öffentliche Bibliothek von der Kommune eingerichtet werden sollte, entweder unabhängig von oder in Zusammenarbeit mit anderen Öffentlichen Bibliotheken, dass Öffentliche Bibliotheken mit anderen Bibliotheksarten zusammenarbeiten sollten und dass die Kommune die Bibliothek und die von ihr geleisteten Informationsdienste evaluieren sollte (siehe Anhang 2).
 - ▶ Die Verfassung der Republik Südafrika von 1996 liefert den gesetzlichen Rahmen für die Einrichtung von Bibliotheken und Informationsdiensten in Südafrika. Sie führt "Bibliotheken, die keine Nationalbibliotheken sind" ausschließlich als Einrichtungen, die vollständig unter die gesetzliche Zuständigkeit der Provinzen fallen. Demzufolge ist es Aufgabe der Provinzen, einen gesetzlichen Rahmen zu entwickeln, innerhalb dessen Bibliotheks- und Informationsdienste eingerichtet werden können.
 - ▶ In Armenien sind die lokalen Behörden für die Finanzierung und Unterhaltung Öffentlicher Bibliotheken zuständig. Das Gesetz zur kommunalen Selbstverwaltung von 1996 definiert ihre Verpflichtungen zur Unterhaltung und Weiterentwicklung Öffentlicher Bibliotheken.
 - ▶ In Russland gibt es zwei Gesetze, die sich auf Bibliotheken der Föderation beziehen, das Bibliotheksgesetz und das Gesetz zur Pflichtablieferung. Sie befassen sich nicht ausschließlich mit Öffentlichen Bibliotheken, doch der größte Teil des Bibliotheksgesetzes ist diesen gewidmet.
 - ▶ Die italienische Verfassung überlässt den Regionen die Kontrolle über Öffentliche Bibliotheken, die von Städten oder Provinzen eingerichtet wurden. Einige Regionen haben Bibliotheksgesetze erlassen, um die Zusammenarbeit zwischen Bibliotheken und anderen Informations-, Dokumentations-, Kultur- und Bildungseinrichtungen zu regeln und um Qualitätsstandards festzulegen.
 - ▶ Der Europarat und EBLIDA haben Richtlinien für die Bibliotheksgesetzgebung und -politik innerhalb Europas herausgegeben.
-

2.3.1 Weitere Gesetze, die das Öffentliche Bibliothekswesen betreffen

Neben der speziell auf sie bezogenen Gesetzgebung sind Öffentliche Bibliotheken auch einer Reihe anderer Gesetze unterworfen. Dies kann Gesetze zu Finanzen, Datenschutz, Gesundheit und Sicherheit, Arbeitsbedingungen und viele andere Dinge umfassen. Leitende Bibliothekare sollten alle Gesetze kennen, die für die Ausübung der Bibliotheksdienstleistungen relevant sind.

Sie sollten auch über globale Handelsvereinbarungen informiert sein, da diese sich auf für Öffentliche Bibliotheken relevante Programme und Vereinbarungen auswirken können. In solchen Fällen sollten Bibliothekare jede Chance nutzen, um die Öffentlichkeit und Politiker auf die Auswirkungen solcher Programme auf Öffentliche Bibliotheken aufmerksam zu machen.

2.3.2 Urheberrecht

Die Gesetzgebung zum Urheberrecht ist für Öffentliche Bibliotheken besonders wichtig, besonders jene, die sich auf elektronische Publikationen bezieht. Das Urheberrecht wird ständig überarbeitet und verändert, und Bibliothekare sollten sich auf dem Laufenden halten, was die Gesetzgebung zu allen Medien betrifft. Bibliothekare sollten eine Gesetzgebung zum Urheberrecht unterstützen, die für ein Gleichgewicht zwischen den Rechten der Urheber und den Bedürfnissen der Benutzer sorgt.

-
- ▶ In der Republik Tschechien beteiligte sich der Bibliotheksverband SKIP in Eigeninitiative an der Vorbereitung einer Gesetzgebung zum Urheberrecht. Nach Diskussionen mit dem Kultusministerium und des Kulturkomitees des tschechischen Parlaments konnten Veränderungen zu Gunsten der Bibliotheken durchgesetzt werden.
-

2.3.3 Bibliothekstantieme

In einigen Ländern wurde ein Gesetz zur Bibliothekstantieme erlassen, nach dem Urheber und sonstige an der Entstehung eines Buches beteiligte Personen eine Abgabe erhalten, die auf der Grundlage der Bestands- und Ausleihzahlen in Öffentlicher Bibliotheken berechnet wird. Es ist wichtig, dass die Bezahlung der Bibliothekstantieme nicht aus dem Bibliotheksbudget bezahlt wird, das für den Kauf von Medien gedacht ist. Wird stattdessen die Bibliothekstantieme aus anderen Mitteln finanziert, sorgt sie für eine Unterstützung der Autoren, ohne die Budgets der Bibliotheken zu belasten. Die Bibliothek kann auch nützliche Ausleih-Statistiken zu einzelnen Autoren liefern. Bibliothekare sollten sich an der Ausarbeitung von Konzepten zur Bibliothekstantieme beteiligen, um sicherzustellen, dass diese nicht über die Bibliotheksbudgets finanziert wird.

-
- ▶ Die dänische Regierung finanziert einen Fonds für Bibliothekstantien, die dänischen Autoren, Übersetzern, Künstlern, Fotografen und Komponisten zu Gute kommen, die einen Beitrag zu einem gedruckten Werk leisten. Dies wird als kulturelle Unterstützung bezeichnet (<http://www.bs.dk>).
-

2.4 Finanzierung

Adäquate Finanzmittel sind entscheidend, wenn eine Öffentliche Bibliothek ihre Aufgaben erfolgreich erfüllen will. Ohne eine angemessene Finanzierung ist es auf lange Sicht unmöglich, Konzepte für Serviceangebote zu entwickeln und die vorhandenen Mittel effektiv einzusetzen. Dafür gibt es viele Beispiele: ein neues Bibliotheksgebäude ohne die nötigen Mittel, um es zu unterhalten; Bestände an neuen Büchern, aber kein Geld, um diese zu ersetzen; Computersysteme, die aus Geldmangel nicht gepflegt und aktualisiert werden können. Eine solide Finanzierung ist nicht nur bei der Neugründung einer Bibliothek notwendig, sondern sollte auch zu ihrem laufenden Unterhalt kontinuierlich und gesichert geleistet werden.

2.4.1 Prioritäten

Eine Öffentliche Bibliothek und die von ihr geleisteten Dienste sind eine Langzeitinvestition im Auftrag der Gemeinde und sollten angemessen finanziert werden. Auch in einer wohlhabenden Gesellschaft können möglicherweise keine ausreichenden Mittel für das gesamte Aufgabenspektrum zur Verfügung gestellt werden. Deshalb ist es unerlässlich, die Weiterentwicklung des Leistungsangebots nach einem Plan mit klaren Prioritäten durchzuführen. Ein solches Vorgehen ist immer nötig, unabhängig von der Höhe des Bibliotheksbudgets. Um eine strategische Planung zu veranlassen und die Einhaltung bereits gesetzter Prioritäten kontrollieren zu können, sollten die Strategien zur Serviceentwicklung schriftlich formuliert werden. Sie sollten in regelmäßigen Abständen überprüft und nötigenfalls geändert werden.

2.4.2 Kooperationen

Keine Öffentliche Bibliothek, so groß und so gut ausgestattet sie auch sein mag, kann alle Bedürfnisse der Benutzer allein erfüllen. Die Zusammenarbeit und Vernetzung mit anderen Bibliotheken und ähnlichen Einrichtungen sowie Zugangsmöglichkeiten für weitere Informationsquellen ermöglichen es Öffentlichen Bibliotheken, dem Informationsbedarf der Benutzer zu begegnen, indem sie die zur Verfügung stehenden Informationsquellen erweitern.

2.4.3 Finanzierungsquellen

Zur Finanzierung Öffentlicher Bibliotheken werden verschiedene Quellen verwendet, aber abhängig von lokalen Faktoren ist der jeweilige Anteil einer Quelle in jedem Land unterschiedlich groß.

Die Hauptquellen sind:

- Steuern auf lokaler, regionaler oder landesweiter Ebene
- Fördermittel auf nationaler, regionaler oder lokaler Ebene.

Weitere Einnahmequellen können sein:

- Spenden von offiziellen Geldgebern oder von Privatpersonen
- Einnahmen aus kommerziellen Aktivitäten wie z.B. Herausgabe von Veröffentlichungen, Bücherverkäufe, Vertrieb von Kunstwerken und Kunsthandwerk
- Einnahmen aus Benutzungsgebühren, wie z.B. Mahngebühren
- Einnahmen aus Gebühren, die für bestimmte Dienste wie z.B. Kopieren und Drucken erhoben werden
- finanzielle Unterstützung durch externe Organisationen
- Lottereeinnahmen für spezielle Aktivitäten.

2.4.4 Benutzungsgebühren

Das IFLA/UNESCO Manifest besagt: "Die Öffentliche Bibliothek soll grundsätzlich gebührenfrei nutzbar sein". Benutzungsgebühren für Dienste und Mitgliedschaft sollten nicht als Einnahmequellen für die Bibliothek verwendet werden, weil sonst die Zahlungsfähigkeit darüber entscheiden könnte, wer eine Öffentliche Bibliothek nutzt und wer nicht. Dies schränkt den Zugang ein und bricht demzufolge mit dem grundlegenden Prinzip, dass die Öffentliche Bibliothek allen zur Verfügung stehen sollte. Es ist bekannt, dass in einigen Ländern Anmeldegebühren oder Gebühren für bestimmte Dienstleistungen erhoben werden. Solche Gebühren verwehren Personen, die nicht über die notwendigen finanziellen Mittel verfügen, unweigerlich den Zugang. Sie sollten nur als Übergangslösung betrachtet werden und nicht als permanentes Mittel zur Finanzierung der Bibliothek.

In einigen Ländern ist es üblich, eine Mahn- oder Säumnisgebühr zu verlangen, wenn die Leihfrist überschritten wird. Dies ist manchmal notwendig, um sicherzustellen, dass die Medien im Umlauf bleiben und nicht zu lange von einem

Benutzer zurückgehalten werden. Die Säumnisgebühren sollte jedoch nicht so hoch sein, dass sie von der Benutzung der Bibliothek abschrecken. Manchmal werden auch für einzelne Dienste wie Kopieren oder Drucken Gebühren erhoben. Auch diese Gebühren sollten nicht derart hoch sein, dass sie den Benutzer abschrecken.

2.4.5 Finanzierung von technischer Ausstattung

Öffentliche Bibliotheken müssen, wann immer möglich, neue Technologien einsetzen, um ihre Dienstleistungen zu verbessern und zu erweitern. Dies bedeutet, dass eine beträchtliche Summe in verschiedenartige elektronische Ausstattung investiert werden muss, und dass von diesen Geräten abhängt, ob der Service erbracht werden kann. Um fortlaufend effektive Leistungen erbringen zu können, sollte diese Ausstattung regelmäßig aktualisiert und ausgetauscht werden. Dies hat enorme finanzielle Konsequenzen. Für die Erneuerung und Aktualisierung der technischen Ausstattung sollte eine entsprechende Planung vorliegen.

2.4.6 Externe Finanzierungsquellen

Bibliothekare sollten einfallsreich sein, wenn es darum geht, weitere Finanzquellen für die Öffentliche Bibliothek zu erschließen. Sie sollten jedoch keine Finanzierung akzeptieren, die den grundsätzlichen Status der Öffentlichen Bibliothek als Einrichtung für jedermann in Frage stellen würde. Kommerzielle Organisationen könnten zum Beispiel Finanzmittel unter Bedingungen anbieten, die den universellen Charakter der von der Öffentlichen Bibliothek geleisteten Dienste beeinträchtigen.

-
- ▶ Die Öffentliche Bibliothek in Tarragona, Spanien, erhält von ortsansässigen Unternehmen Geld für die Einrichtung eines wirtschaftlichen Informationsdienstes.
-

2.5 Leitung der Öffentlichen Bibliothek

Öffentliche Bibliotheken sollten von einem ordentlich gewählten Gremium gesteuert werden, das zum großen Teil aus Vertretern der örtlichen Kommune besteht, zum Beispiel aus Gemeinde- bzw. Stadträten oder vom Bibliotheksausschuss gewählten Mitgliedern. Bibliothekskomitees und -ausschüsse sollten eine Verfahrensordnung festlegen, und ihre Sitzungen sollten öffentlich sein und regelmäßig stattfinden. Tagesordnungen, Protokolle, Jahresberichte und Kassenberichte sollten veröffentlicht werden. Normalerweise ist das steuernde Gremium eher für Richtlinien als für den täglichen

Bibliotheksbetrieb zuständig. Die Bibliotheksleitung sollte auf jeden Fall immer an den Treffen des Gremiums teilnehmen und eng mit ihm zusammenarbeiten. Dokumente zu den Richtlinien sollten der Öffentlichkeit zur Verfügung gestellt werden, und nach Möglichkeit sollten Bürger der Gemeinde an der Weiterentwicklung der Bibliothek beteiligt werden.

Bibliothekare haben sowohl gegenüber den steuernden Gremien als auch gegenüber den Bürgern umfassende Rechenschaft über ihre Tätigkeiten abzulegen, indem sie Berichte veröffentlichen, öffentliche Sitzungen abhalten und über ihre Aktivitäten auf Nachfrage Auskunft erteilen. Sie müssen bei der Ausübung ihrer Pflichten und bei der Beratung des steuernden Gremiums den höchstmöglichen fachlichen Standard wahren. Obwohl das steuernde Gremium und der Bibliothekar letztendlich die Entscheidungen hinsichtlich der Bibliothekspolitik fällen, sollte nach Wegen gesucht werden, die ansässigen Bürger, die ja die tatsächlichen oder potentiellen Bibliotheksbenutzer sind, daran zu beteiligen. In einigen Ländern wurde das Konzept einer "Bibliothekscharta" entwickelt, die das Servicenniveau der Öffentlichen Bibliothek definiert und publik macht (siehe Anhang 3, Beispielcharta). Hierdurch wird ein "Vertrag" zwischen der Öffentlichen Bibliothek und den Benutzern geschlossen. Bibliothekschartas sind glaubwürdiger, wenn sie gemeinsam mit Benutzern entwickelt werden.

2.6 Die Verwaltung der Öffentlichen Bibliothek

Öffentliche Bibliotheken sollten gut geleitet und verwaltet werden. Die Verwaltung einer Öffentlichen Bibliothek sollte auf die Verbesserung der Servicequalität für den Benutzer ausgerichtet sein und nicht zum Selbstzweck werden. Sie sollte effizient und verantwortungsbewusst erfolgen. Um die besten Ergebnisse zu erzielen, sollte das Verwaltungs- und Führungspersonal einer großen Öffentlichen Bibliothek aus verschiedenen Fachbereichen zusammengestellt werden, zu denen auch Angestellte mit Spezialkenntnissen gehören, wie zum Beispiel Bibliothekare, Buchhalter, PR-Manager und Systemadministratoren. Es kann in bestimmten Bereichen auch notwendig sein, auf die Kenntnisse von Mitarbeitern der übergeordneten Behörde oder einer anderen beteiligten Einrichtung zurückzugreifen, wie zum Beispiel Juristen, Buchhalter oder Rentenfachleute.

2.7 Werbung und Öffentlichkeitsarbeit

Öffentliche Bibliotheken arbeiten in einer immer komplexer werdenden Gesellschaft, die die Zeit und Aufmerksamkeit der Menschen stark beansprucht. Deshalb ist es notwendig, dass Bibliotheken für ihre Existenz und ihre Dienstleistungen werben. Dies reicht von einfachen Mitteln wie der Beschilderung von Bibliotheksgebäuden oder Faltblättern mit den Öffnungszeiten und dem Dienstleistungsangebot bis hin zu ausgefeilteren Methoden wie Marketingprogrammen und Internet-Seiten, die ihr Serviceangebot und ihre

Aktivitäten bekannt machen (siehe Kapitel 6, "Management und Marketing Öffentlicher Bibliotheken).

3 Kundenorientierung

”Die Dienstleistungen der Öffentlichen Bibliothek basieren auf der Gleichheit des Zugangs für alle, unabhängig von Alter, Rasse, Geschlecht, Religion, Nationalität, Sprache oder sozialem Status.

Um landesweite Bibliothekszusammenarbeit und Koordination zu sichern, müssen Gesetzgebung und strategische Planung auch ein nationales Bibliotheksnetzwerk definieren und fördern, das auf anerkannten Dienstleistungsstandards basiert.

Das Netzwerk für Öffentliche Bibliotheken muss mit Bezug auf nationale, regionale, Forschungs- und Spezialbibliotheken gestaltet werden, wie auch mit Bezug auf Bibliotheken an Schulen, Fach(hoch)schulen und Universitäten.

Die Dienstleistungen müssen von allen Mitgliedern des Gemeinwesens erreichbar sein. Das erfordert gut gelegene Bibliotheksgebäude, gute Lese- und Studiermöglichkeiten, sowie relevante Technologien und ausreichende Öffnungszeiten, die für den Benutzer günstig sind. Es impliziert gleichfalls externe Aktivitäten für diejenigen, die nicht in der Lage sind, die Bibliothek zu besuchen.

Die Bibliotheksdienstleistungen müssen den verschiedenen Bedürfnissen der Gemeinden auf dem Land und in der Stadt entsprechen.”

(Öffentliche Bibliothek, Manifest der UNESCO, 1994)

3.1 Einleitung

Um ihre Aufgaben erfolgreich erfüllen zu können, muss das Angebot der Öffentlichen Bibliothek allen potentiellen Benutzern in vollem Umfang zugänglich sein. Jede Art der Zugangsbeschränkung, ob gewollt oder ungewollt, hindert die Öffentliche Bibliothek daran, ihre Hauptaufgabe zu erfüllen, die darin besteht, den Bibliotheks- und Informationsbedarf ihrer Gemeinde optimal zu decken. Folgende Punkte sind wichtig für einen effektiven Öffentlichen Bibliotheksdienst:

- Ermitteln potentieller Benutzer
- Benutzerbedarfsanalyse
- Entwicklung von Dienstleistungen für Gruppen und Einzelpersonen
- Einführung von Programmen zur Benutzerbetreuung
- Entwicklung von Konzepten zur Benutzerschulung
- Zusammenarbeit und gemeinsame Nutzung von Ressourcen
- Aufbau von elektronischen Netzwerken
- garantierter Zugang zu den Dienstleistungen
- Bereitstellung von Bibliotheksgebäuden.

3.2 Ermittlung potentieller Nutzer

Ziel der Öffentlichen Bibliothek ist es, allen Bürgern und Gruppierungen zu dienen. Keiner ist zu jung oder zu alt zur Bibliotheksbenutzung.

Die Öffentliche Bibliothek hat folgende potentielle Zielgruppen:

- Menschen aller Altersstufen und Lebensabschnitte.
 - Kinder
 - Jugendliche
 - Erwachsene.
- Einzelpersonen und Gruppen mit speziellen Bedürfnissen.
 - Menschen aus verschiedenen Kulturkreisen und ethnischen Gruppen
 - Menschen mit Behinderungen, z.B. Blinde, Sehbehinderte, Hörgeschädigte
 - Menschen, die ihre Wohnung nicht verlassen können
 - Menschen, die bestimmte Einrichtungen nicht verlassen dürfen (z.B. Krankenhäuser, Gefängnisse).
- Institutionen des kommunalen Netzwerks
 - Bildungs- und Kultureinrichtungen sowie ehrenamtliche Verbände und Gruppen in der Gemeinde
 - ortsansässige Unternehmen
 - Die Verwaltung der übergeordneten Organisation, z.B. der lokalen Behörde.

Da auch in den wohlhabendsten Gesellschaften Finanzmittel begrenzt sind, ist es nicht immer möglich, allen Benutzern auf demselben Niveau zu dienen. Die Bibliothek muss Prioritäten setzen, die auf einer Benutzerbedarfsanalyse basieren und Zugangsmöglichkeiten zu alternativen Dienstleistungen berücksichtigen.

3.3 Bedarfsanalyse

Es ist wichtig, festzustellen, wer die Bibliothek nutzt und wer nicht. Es ist ebenso notwendig, Daten zu sammeln und auszuwerten, die darüber Auskunft geben, welche der Bedürfnisse von Einzelpersonen und Gruppen der Gemeinde durch die Öffentliche Bibliothek überhaupt erfüllt werden können (siehe Absatz 6.10, Managementwerkzeuge).

3.4 Angebote für Benutzer

Die Öffentliche Bibliothek muss auf der Grundlage der Analyse des Bibliotheks- und Informationsbedarfs der lokalen Gemeinde die entsprechenden Dienstleistungen anbieten. Hier müssen bei der Planung klare Prioritäten gesetzt und eine Strategie für das mittel- bis langfristige Serviceangebot entwickelt

werden. Für bestimmte Zielgruppen sollten Dienstleistungen entwickelt und nur dann angeboten werden, wenn es diese Gruppen in der Gemeinde gibt.

Die Dienstleistungen der Bibliothek sollten frei von jeglicher ideologischer, politischer, religiöser oder kommerzieller Beeinflussung sein. Die Dienstleistungen müssen an Veränderungen innerhalb der Gesellschaft, wie zum Beispiel veränderte Familien- und Arbeitsmarktstrukturen, demografische Schwankungen, kulturelle Vielfalt und neue Kommunikationsmethoden angepasst werden können und diese widerspiegeln. Sie sollten traditionelle Kulturformen ebenso berücksichtigen wie neue Technologien; zum Beispiel können sowohl mündliche Kommunikationsmethoden als auch moderne Informations- und Kommunikationstechnologie angewandt werden. In einigen Ländern sind die Aufgaben, die eine Öffentliche Bibliothek zu erfüllen hat, in der Bibliotheksgesetzgebung verankert.

3.4.1 Dienstleistungsangebote

Öffentliche Bibliotheken bieten sowohl innerhalb der Bibliothek als auch innerhalb der Gemeinde eine Reihe von Dienstleistungen an, um die Benutzerbedürfnisse zu erfüllen. Die Bibliothek sollte allen Benutzern einen leichten Zugang zu ihren Dienstleistungen bieten, auch jenen, die Leseschwierigkeiten haben. Folgende Dienstleistungen, die über verschiedene Medienarten und -Formate für den Benutzer leicht zugänglich sein sollten, sollten angeboten werden:

- Ausleihe von Büchern und anderen Medien
- Bereitstellung von Büchern und anderen Medien zum Gebrauch in der Bibliothek
- Informationsdienste (gedruckte und elektronische Medien)
- Benutzerberatung sowie Vormerkungen
- kommunale Informationsdienste
- Benutzerschulungen (Alphabetisierungskurse eingeschlossen)
- Kurse und andere Veranstaltungen.

Dies ist keine vollständige Liste, sondern ein Hinweis auf einige der Hauptaufgaben einer Öffentlichen Bibliothek. Die Breite und Qualität des Angebots hängt von der Größe der Bibliothek und ihrer Gemeinde ab. Jede Bibliothek sollte darauf hinarbeiten, aktiv an einem oder mehreren Netzwerken mitzuarbeiten, da dies dem Benutzer Zugang zu einem breiten Spektrum an Medien ermöglicht, unabhängig von der Größe des lokalen Ausgangspunkts. Das Serviceangebot sollte nicht auf das Bibliotheksgebäude beschränkt werden, sondern auch direkt zum Benutzer gebracht werden, wenn dieser die Bibliothek nicht aufsuchen kann. Für das gesamte Dienstleistungsangebot der Bibliothek, sowohl innerhalb als auch außerhalb des Bibliotheksgebäudes, sollten moderne Informations- und Kommunikationstechnologie wie auch Print-Medien zum

Einsatz kommen. Eine Auflistung einiger Quellen, die in der Bibliothek vorhanden sein sollten, finden Sie im Absatz 4.3.1.

3.4.2 Angebote für Kinder

Durch ein breites Angebot an Materialien und Aktivitäten bieten Öffentliche Bibliotheken Kindern die Gelegenheit, die Freude am Lesen und die anregende Erfahrung, Wissen und Kreativität zu entdecken, kennen zu lernen. Kindern und ihren Eltern sollte gezeigt werden, wie sie die Bibliothek am besten nutzen und mit gedruckten und elektronischen Medien umgehen können.

Öffentlichen Bibliotheken obliegt die besondere Verantwortung, den Prozess des Lesenslernens zu unterstützen und Kinderbücher und andere für Kinder geeignete Medien bekannt zu machen. Die Bibliothek muss spezielle Veranstaltungen für Kinder anbieten, wie z.B. Erzählstunden und Aktivitäten, die mit den Dienstleistungen und Materialien der Bibliothek zusammenhängen. Kinder sollten schon von klein auf dazu ermuntert werden, die Bibliothek zu nutzen; dann werden sie ihr wohl auch in späteren Jahren treu bleiben. In mehrsprachigen Ländern sollten Bücher und AV-Medien für Kinder in der jeweiligen Muttersprache zur Verfügung stehen (siehe IFLA Guidelines for Children's Libraries).

-
- ▶ In Frankreich arbeiten in vielen Regionen Öffentliche Bibliotheken mit Gesundheitseinrichtungen für Kinder zusammen, um Eltern-Kind-Programme für die Wartezeiten beim Arzt zu erstellen. Diese sind auf Kinder von 0 bis drei Jahren zugeschnitten und sollen Eltern ermutigen, ihnen vorzulesen und die Öffentliche Bibliothek zu besuchen.
 - ▶ In Bukarest, Rumänien, veranstaltet die Stadtbibliothek Sommerferienprogramme, die von ehrenamtlichen Mitarbeitern durchgeführt werden und für Kinder zwischen 11 und 14 Jahren gedacht sind, deren Eltern berufstätig sind.
 - ▶ In den Niederlanden werden Senioren von der Öffentlichen Bibliothek geschult, um Kindern in Schulen, Kindergärten und Kinderhorten vorzulesen.
 - ▶ Im Staat Queensland, Australien, bietet die Öffentliche Bibliothek Kindern vielfältige Aktivitäten an. Dies reicht vom Vorlesen für Kinder unter fünf Jahren in Begleitung der Eltern oder Tagesmütter über Geschichtenerzählen, Führungen für Schulklassen, Einführung in die Bibliotheksbenutzung, Lesegruppen bis hin zu Internetschulungen und Hausaufgabenbetreuung.
 - ▶ Der Bibliotheksdienst in Johnson County, Kansas, USA, bietet für Vorschulkinder und Erstklässler sogenannte "Lesekästen" an. Jeder Kasten behandelt ein bestimmtes Thema und enthält fünf Bücher, eine Hörkassette, eine Videokassette und einen Ordner mit Anregungen für eigene Aktivitäten.

- ▶ In Singapur wurden seit 1992 in Zusammenarbeit mit einer lokalen Organisation 41 Bibliotheken für Kinder unter zehn Jahren eingerichtet. Sie verfügen über einen Bestand von je 10.000 Einheiten, bieten einen umfassenden Internetservice und einen Raum zum Geschichtenerzählen. Die Finanzierung teilen sich das Bibliotheksgremium und die lokale Organisation.
- ▶ Während und nach dem Krieg in Kroatien wurde von der Öffentlichen Bibliothek Zagreb ein Leseprogramm ins Leben gerufen, das Kindern und Jugendlichen schrittweise durch Lesen und Leseförderkurse bei der psychosozialen Bewältigung der Kriegsereignisse helfen soll (<http://www.tel.hr/kgz/head.htm>).
- ▶ Ein europäisches Projekt, CHILIAS, verwendet das Internet, um Kinder mit neuen Bibliotheksangeboten vertraut zu machen. Infoplanet, eine Website für Kinder, wurde zusammengestellt. Ziel dieses Projekts ist es, das Lesen und Literatur in einer multimedialen Welt zu fördern. (<http://www.stuttgart.de/chilias/>).

3.4.3 Angebote für Jugendliche

Jugendliche entwickeln sich zwischen Kindheit und dem Erwachsenenalter durch ihre eigene Kultur zu individuellen Mitgliedern der Gesellschaft. Öffentliche Bibliotheken müssen ihre Bedürfnisse verstehen lernen und Angebote entwickeln, die sie ansprechen. Es sollten Medien, die ihren Interessen und ihrer Alltagskultur entsprechen, und auch Zugang zu elektronischen Informationsquellen angeboten werden. Dies kann in einigen Fällen bedeuten, dass für die Jugendkultur typische Materialien angeschafft werden müssen, auch wenn dies dann manchmal Medienformen sind, die traditionell bislang nicht Teil des Bibliotheksbestands waren, wie z.B. Populärliteratur, Buch- und TV-Serien, Musik, Videos, Teenagerzeitschriften, Poster, Computerspiele, Comics. Es ist wichtig, bei der Auswahl dieser Materialien auf die Unterstützung Jugendlicher zurückzugreifen, um sicherzustellen, dass ihr Geschmack auch wirklich getroffen wird. In größeren Bibliotheken kann dieses Material zusammen mit der entsprechenden Möblierung eine Sonderabteilung der Bibliothek ausmachen. Dies hilft Jugendlichen zu erkennen, dass die Bibliothek für sie da ist, und sie können ein gewisses Gefühl der Entfremdung gegenüber der Bibliothek, das in diesem Alter nicht ungewöhnlich ist, überwinden. Es sollten auch entsprechende Programme und Diskussionsrunden angeboten werden (siehe IFLA Guidelines for Library Services for Young Adults).

- ▶ In Hamburg helfen Jugendliche im Rahmen des Projekts EXIT dabei, den Medienbestand für die Jugendbibliothek auszuwählen und zu beschaffen. Sie wählen Medien aus, die ihren eigenen kulturellen Hintergrund widerspiegeln und haben auf eigene Faust Sponsoren für ihr Internetcafe organisiert. (<http://www.buecherhallen.de/>)

- ▶ In Queensland, Australien, werden Angestellte Öffentlicher Bibliotheken speziell für den Umgang mit Jugendlichen geschult. Die Schulungen beschäftigen sich mit den Themen Benutzerbetreuung, Ideen für die Programmgestaltung, Organisation von Teenagerberatung und Hausaufgabenbetreuung. Gemeinsam mit Teenagern vor Ort haben viele Bibliotheken spezielle Jugendabteilungen eingerichtet. (<http://www.slq.qld.gov.au/pub/youthspace/index.htm>)
 - ▶ In Singapur wurde mitten im Einkaufsviertel eine Bibliothek für Menschen zwischen 18 und 35 eingerichtet. Testgruppen halfen dabei, das Bestandsprofil und das Design der Bibliothek festzulegen.
-

3.4.4 Angebote für Erwachsene

Erwachsene haben unterschiedliche Ansprüche an die Dienstleistungen oder das Angebot einer Bibliothek; diese beruhen auf ihren Erfahrungen während der Ausbildung, am Arbeitsplatz und im persönlichen Leben. Die Ansprüche sollten analysiert und entsprechende Dienstleistungen auf der Grundlage der Analyseergebnisse entwickelt werden. Sie sollten Unterstützung für folgende Punkte beinhalten:

- lebenslanges Lernen
- Freizeitinteressen
- Informationsbedürfnisse
- kommunale Aktivitäten
- kulturelle Aktivitäten
- Lesen zur Entspannung.

Dienstleistungen, die diese Bedürfnisse erfüllen, sollten ebenso für Kinder und Jugendliche zur Verfügung stehen.

3.4.5 Lebenslanges Lernen

Die Öffentliche Bibliothek unterstützt das lebenslange Lernen und arbeitet mit Schulen und anderen Bildungseinrichtungen zusammen, um Lernenden aller Altersstufen bei ihrer Ausbildung zu helfen. Die Aufgabe, die Ausbildung zu unterstützen, gibt den Öffentlichen Bibliotheken Gelegenheit, mit Lehrern und anderen an der Ausbildung beteiligten Personen zusammenzuarbeiten und sich auszutauschen. Die Öffentliche Bibliothek sollte auch eine Reihe von Materialien zu verschiedenen Themen bereithalten, mit denen die Benutzer ihre eigenen Interessen weiter ausbauen können und die neben der schulischen auch die individuelle Bildung unterstützen. Sie sollte auch Materialien anbieten, die die Lesefähigkeit und die Entwicklung der wichtigsten Alltagsfertigkeiten fördern. Darüber hinaus muss die Bibliothek Lese- und Arbeitsplätze für Studenten und Schüler bieten, die zu Hause unzureichend ausgestattet sind.

Die zunehmende Verbreitung des Fernstudiums wirkt sich auf die Öffentliche Bibliothek aus. Man kann davon ausgehen, dass Menschen, die ein Fernstudium verfolgen, auf der Suche nach Informationsmaterial zuerst die örtliche Bibliothek aufsuchen. Viele von ihnen benötigen den Internetzugang, den die Öffentliche Bibliothek anbieten sollte. Öffentliche Bibliotheken spielen eine immer größere Rolle im Bildungsnetz und sollten den geeigneten Raum und die gewünschten Materialien anbieten, um diesem Bedarf nachzukommen.

- ▶ Der South Dublin County Library Service, Irland, bietet Einrichtungen für Erwachsene zum Selbststudium, u.a. computergestütztes Lernen und audiovisuelle Sprachkurse. Man will hierdurch eine neutrale und motivierende Umgebung bereitstellen, in der jeder mit seiner eigenen Geschwindigkeit lernen kann.
- ▶ Mit Zuschüssen des NEH (National Endowment for the Humanities) finanzieren zwei Bibliotheken in Oklahoma, USA, Diskussionsrunden für Personen, die erst im Erwachsenenalter Lesen gelernt haben. In der Gruppe wird jeweils ein Buch, für gewöhnlich ein Klassiker, gelesen und dann mit Hilfe eines Moderators besprochen.

3.4.6 Freizeitinteressen

Menschen brauchen Informationen, um ihren Freizeitinteressen nachzugehen; dieses Bedürfnis auf unterschiedliche Art und Weise zu erfüllen, stellt eine weitere Hauptaufgabe der Öffentlichen Bibliothek dar. Öffentliche Bibliotheken müssen kulturelle, soziale und wirtschaftliche Veränderungen innerhalb der Gemeinde erkennen und hierfür flexible und anpassungsfähige Dienstleistungen entwickeln. Die Öffentliche Bibliothek sollte auch dabei helfen, die Kultur, Geschichte und Traditionen der Gemeinde zu bewahren und sie bereitwillig zur Verfügung stellen.

Die Öffentliche Bibliothek sollte die künstlerische und kulturelle Entwicklung bei Menschen aller Altersstufen durch geeignete Veranstaltungen und entsprechende Bestandsauswahl fördern. Die Bibliothek ist auch ein wichtiger offizieller und inoffizieller Treffpunkt für Einzelpersonen und Gruppen. Dies ist von besonderer Bedeutung in Gemeinden, die über keine anderen Treffpunkte verfügen.

3.4.7 Informationsdienste

Die schnelle Entwicklung der Informationstechnologie hat all denen, die Zugang zu elektronischen Medien haben, eine riesige Menge an Information gebracht. Die Informationsvermittlung war immer eine der Hauptaufgaben der Öffentlichen Bibliothek, und die Wege, auf denen Informationen gesammelt, präsentiert und

verfügbar gemacht werden können, haben sich in den letzten Jahren radikal verändert. Der Öffentlichen Bibliothek fallen bei der Informationsvermittlung zahlreiche Aufgaben zu:

- Informationen aller Art zugänglich machen
- Informationen über die lokale Gemeinde sammeln und schnell zugänglich machen, oft in Zusammenarbeit mit anderen Organisationen
- Menschen aller Altersstufen im Umgang mit Informationen und der damit verbundenen Technik schulen
- Benutzer zu den geeigneten Informationsquellen hinführen
- für Behinderte Möglichkeiten schaffen, die ihnen einen selbstständigen Zugang zu Informationen ermöglichen
- als ein Portal zur Informationswelt dienen, mit uneingeschränktem Zugang für alle, so dass dadurch die Kluft zwischen "Informationsreichen" und "Informationsarmen" verringert werden kann.

Die rapide Entwicklung des Internets erfolgte zum größten Teil unstrukturiert und unkontrolliert. Die riesige Informationsmenge, die über das Internet zugänglich wird, ist von sehr unterschiedlicher Qualität und Genauigkeit. Dem Bibliothekar fällt die entscheidende Aufgabe zu, die Benutzer zu korrekten Informationsquellen hinzuführen, die ihren Anforderungen gerecht werden.

-
- ▶ Die Öffentliche Bibliothek in Horsens, Dänemark, hat einen Informationsplatz eingerichtet, an dem Bürger Informationen zu Regierungs-, regionalen und lokalen Behörden erhalten; ihnen wird beim Ausfüllen von Formularen geholfen, und sie erhalten Auskunft darüber, welche Behörde im jeweiligen Fall zuständig ist. Es werden auch Verbraucherfragen beantwortet. Die Anfragen werden sowohl in gedruckter Form als auch via Internet beantwortet. (<http://www.horsens.dk>)
 - ▶ In Medellin, Kolumbien, hat die Comfenalco Bibliothek eine Website mit aktuellen Informationen über die Stadt, ihre Einrichtungen, lokale Persönlichkeiten, Kulturveranstaltungen und den Zugang zu öffentlichen Dienstleistungen erstellt. Sie veröffentlicht auch einige Broschüren zu den am häufigsten gestellten Benutzerfragen. (<http://www.comfenalcoantioquia.com/sil>)
-

3.4.8 Dienstleistungen für kommunale Gruppen

Die Öffentliche Bibliothek sollte sich im Zentrum der Gemeinde befinden, wenn sie in vollem Umfang an kommunalen Aktivitäten teilnehmen will. Sie sollte demzufolge mit anderen Gruppen und Organisationen aus der Gemeinde zusammenarbeiten. Dazu gehören auch Abteilungen der Regierung und der örtlichen Verwaltung, die lokale Geschäftswelt und ehrenamtliche Organisationen. Die Informationsbedürfnisse dieser Einrichtungen sollten

analysiert und entsprechende Dienstleistungen angeboten werden. Dies hilft nicht nur den betroffenen Organisationen, sondern betont auch auf ganz praxisbezogene Weise den Wert der Öffentlichen Bibliothek für die Personen in der Gemeinde, die auf die Zukunft der Bibliotheksdienstleistungen Einfluss haben könnten. Viele Öffentliche Bibliotheken bieten zum Beispiel für Kommunalpolitiker und deren Angestellte einen Informationsdienst an und liefern so ein praktisches Beispiel für den Wert der Öffentlichen Bibliothek.

-
- ▶ Die Essex County Library, England, gestaltet gegen eine geringe Gebühr und nicht profitorientiert Websites für ehrenamtliche Organisationen.
 - ▶ In Arizona, USA, wurden finanzielle Zuschüsse dazu verwendet, für Kinder und Erwachsene vom Stamm der Hualapai in der Bibliothek einen Computerraum einzurichten.
 - ▶ In der Region West Midlands, England, wurde mit finanzieller Unterstützung des Europäischen Fonds für Regionale Entwicklung das Projekt INTER-ALL ins Leben gerufen, das Kleinunternehmern Informationen vermitteln soll. In 13 Bibliotheken der Region werden derzeit Lern- und Informationszentren eingerichtet, die von 15 Vollzeitangestellten betreut werden (<http://www.wm-libraries.org.uk>).
-

3.4.9 Dienstleistungen für spezielle Benutzergruppen

Potentielle Benutzer, die, aus welchen Gründen auch immer, die regulären Dienstleistungen der Bibliothek nicht nutzen können, haben ein Recht auf gleichwertigen Zugang zum Bibliotheksangebot. Deshalb sollte die Bibliothek es ermöglichen, dass auch diesen Benutzern die Bibliotheksmaterialien und -dienste zugänglich gemacht werden. Dies kann folgendermaßen erreicht werden:

- Einsatz von z.B. Fahrbibliotheken, Bücherbooten und anderen Transportmitteln, um jene zu erreichen, die in abgelegenen Gegenden leben
- Dienstleistungen vor Ort für Menschen, die ihre Wohnung nicht verlassen können
- Dienste, um Angestellte in Fabriken und Industrieanlagen zu versorgen
- Dienste für Personen, die bestimmte Einrichtungen, z.B. Gefängnisse und Krankenhäuser, nicht verlassen können
- Spezialausstattung und -materialien für Behinderte wie z.B. Seh- oder Hörgeschädigte
- Spezielle Materialien für Menschen mit Lernschwächen, wie z.B. Easy-to-Read-Bücher, Kassetten
- Dienstleistungen für Einwanderer und neu Eingebürgerte als Hilfe zur Integration in die neue Gesellschaft und zur Bereitstellung eines Zugriffs auf Medien ihrer eigenen Kultur
- elektronische Kommunikation, z.B. ins Internet gestellte Kataloge.

Dienstleistungen für Menschen mit besonderen Bedürfnissen können durch den Einsatz neuer Technologien erweitert werden, wie z.B. Sprachsynthesizer für Sehbehinderte, Online-Kataloge für Bewohner in abgelegenen Gegenden oder Personen, die ihre Wohnung nicht verlassen können, Internetverbindungen für Teilnehmer von Fernstudiengängen. Allgemeine Dienstleistungen wie z.B. OPACs können oft so angepasst werden, dass sie die Bedürfnisse Behinderter berücksichtigen. Menschen, die den größten Nutzen aus dem technischen Fortschritt ziehen könnten, sind oft diejenigen, die am wenigsten in der Lage sind, die geforderte Investition zu leisten. Deshalb sollten von der Öffentlichen Bibliothek innovative Projekte in Bezug auf die Nutzung neuer Technologien ausgearbeitet werden, um die Dienste möglichst vielen Menschen zugänglich zu machen.

Dienste für ethnische Gruppen in der Gemeinde sollten in Absprache mit der jeweiligen Bevölkerungsgruppe entwickelt werden. Diese können folgendes einschließen:

- Anstellung von Angehörigen der Bevölkerungsgruppe in der Bibliothek
- Bestände, die die Literatur der jeweiligen Bevölkerungsgruppe umfassen und die die mündliche Überlieferung und schriftlich nicht niedergelegte Kenntnisse des Kulturkreises bewahren
- Sonderbehandlung von kulturell sensiblen Materialien, die in Absprache mit der jeweiligen Bevölkerungsgruppe ausgearbeitet und vereinbart wird.

3.4.10 Die Bibliothek innerhalb der Gemeinde

Bibliotheksdienstleistungen können auch an verschiedenen Treffpunkten innerhalb der Gemeinde angeboten werden.

-
- ▶ In Santiago, Chile, werden an U-Bahnhöfen Bibliotheksdienstleistungen angeboten.
 - ▶ In Katalonien, Spanien, und in Portugal gibt es während der Sommermonate Strandbibliotheken.
 - ▶ Um Bibliotheksdienste zu verbreiten, werden verschiedenste Transportmittel verwendet. In vielen Ländern sind Fahrbibliotheken üblich. Es gibt Bücherboote in Norwegen und Indonesien, wo auch Fahrräder und Rikschas eingesetzt werden, Esel in Peru, die Laptops ebenso wie Bücher transportieren, Kamele in Kenia und Eselkarren in Simbabwe. In Apeldoorn, Niederlande, werden Mopeds zur Lieferung von Büchern nach Hause oder ins Büro verwendet.
 - ▶ In einigen Teilen Südafrikas werden Bibliotheksdienstleistungen auch in ungenehmigte Ansiedlungen oder Streusiedlungen ohne Infrastruktur geliefert. Dies geschieht auf verschiedene Arten, zum Beispiel in Autokofferräumen, Krankenhausschränken, Lastcontainern, unter einem

Baum oder durch Einzelpersonen oder in Läden. Für Schulen und Altenheime werden Blockausleihen organisiert, und für Kinder, die nicht in die Bibliothek gehen können, werden in Betreuungszentren Erzählstunden und Informationsveranstaltungen über Schulprojekte abgehalten.

- ▶ In Kolumbien stehen an allgemeinen Treffpunkten Stahlschränke mit etwa 300 Büchern, eine Bank und Raum für eine Anschlagtafel zur Verfügung. Diese Räume sind ca. zwei Stunden am Tag geöffnet.
 - ▶ In Manassas, Virginia, USA, beherbergt der Laden eines Einkaufszentrums die erste elektronische Bibliothek des Bundesstaats. Dort gibt es keine Bücher, aber Computerkurse und virtuelle Bibliotheksdienste. Die Dienste sind für die Einwohner des Bezirks kostenlos.
-

3.4.11 Leseförderung

Lesen, Schreiben und Rechnen sind grundlegende Voraussetzungen, um ein integriertes und aktives Mitglied der Gesellschaft zu sein. Lesen und Schreiben sind auch die wesentlichen Techniken, die für die Anwendung neuer Kommunikationssysteme nötig sind. Die Öffentliche Bibliothek sollte Maßnahmen unterstützen, die es den Menschen ermöglichen, moderne Techniken bestmöglich zu nutzen. Sie sollte andere Einrichtungen, die gegen den Analphabetismus kämpfen und den fachgerechten Umgang mit Medien fördern, unterstützen. Dies kann durch folgende Aktivitäten erreicht werden:

- Leseförderung
- Angebot geeigneter Materialien für Menschen mit Leseschwäche
- Zusammenarbeit mit anderen Einrichtungen in der Gemeinde, die gegen Analphabetismus kämpfen
- Teilnahme an Kampagnen gegen Analphabetismus und für verbesserte Rechenfähigkeiten
- Veranstaltungen, die das Interesse am Lesen, an Literatur und der Medienkultur fördern
- Computerschulungen
- Informieren über Neuentwicklungen auf dem Medienmarkt
- Menschen dabei Hilfestellung leisten, benötigte Informationen im gewünschten Format zu erhalten
- Zusammenarbeit mit Lehrern, Eltern und anderen Kontaktpersonen, um es Neueingebürgerten zu erleichtern, die notwendige Ausbildung zu erhalten, damit sie mit ihrem Leben im neuen Umfeld zurechtkommen.

Die Öffentliche Bibliothek bietet eine breite Palette von Literatur an und kann Werbestrategien anwenden, um ihre Vielfalt den Menschen nahe zu bringen. Auch interaktive Programme, über die Benutzer ihre Ansichten zu bereits gelesenen Werken austauschen, können eingerichtet werden.

-
- ▶ Ein interaktives Programm in Wandsworth, England, verwendet Multimedia-Software, um Leser zu Leseexperimenten und zum Dialog über gelesene Bücher einzuladen.
 - ▶ Die Offaly and Limerick County Libraries, Irland, setzen sich zusammen mit Lesekursteilnehmern, Tutoren, lokalen Lesekursanbietern und der National Adult Literacy Agency für die Verbreitung der Lesefähigkeit ein. Sie stellen Erwachsenen, die gerade Lesen lernen, und deren Tutoren eine große Zahl an Büchern und anderen Materialien zur Verfügung und fördern die Lesekultur ganz allgemein.
 - ▶ In Singapur arbeitet die Bibliothek mit einer Selbsthilfegruppe zusammen, die Englischkurse für Frauen anbietet. Die Kurse werden in den Bibliotheken abgehalten, von denen auch die nötigen Unterrichtsmaterialien gestellt werden.
 - ▶ Die Comfenalco Bibliothek in Medellin, Kolumbien, hat jede Woche in der wichtigsten Zeitung der Stadt eine Seite, auf der unter anderem Rezensionen und Kommentare zu Kinderbüchern veröffentlicht werden.
-

3.5 Kundenorientierung

Die Arbeits- und Verfahrensweisen der Bibliothek sollten sich nach den Bedürfnissen der Benutzer richten und nicht nach der Zweckmäßigkeit für die Einrichtung und ihr Personal. Ein qualitativ hochwertiger Service kann nur gewährleistet werden, wenn die Bibliothek die Benutzerbedürfnisse kennt und das Serviceangebot auf diese Bedürfnisse ausrichtet. Zufriedene Benutzer sind die beste Werbung für die Bibliothek.

Die Öffentliche Bibliothek sollte der Benutzerorientierung positiv gegenüber stehen. Das bedeutet, dass bei der Projektplanung, dem Design von Bibliotheksgebäuden und -systemen, der Betriebsorganisation und beim Gestalten von Informations- und Werbematerial immer der positive Effekt auf den Benutzer im Vordergrund stehen sollte. Folgende Arbeitsweisen sollten bei der Kundenpflege eine Rolle spielen:

- Jede Bibliothek sollte einen neutralen und objektiven Ruf haben.
- Das Bibliothekspersonal sollte immer höflich, freundlich, respektvoll und hilfsbereit sein.
- Das Personal sollte regelmäßig im Umgang mit Benutzern geschult werden.
- Alle Mitarbeiter sollten Grundkenntnisse im Umgang mit Behinderten oder ethnischen Minderheiten haben.
- Jargonausdrücke sollten sowohl in der schriftlichen als auch in der mündlichen Kommunikation vermieden werden.
- Das Personal sollte am Telefon höflich und auskunftsfreudig sein.

- Mittel zur Kommunikation mit den Benutzern müssen vorhanden sein, wie z.B. schwarze Bretter, Mitteilungsblätter oder eine Homepage.
- Das Serviceangebot sollte sorgfältig geplant, gut vorbereitet und zuverlässig sein.
- Das Design der Bibliothek sollte so angenehm und einladend wie möglich sein.
- Die Öffnungszeiten sollten für alle Benutzer zweckmäßig sein.
- Bibliothekskataloge (OPAC) sollten im Internet angeboten werden, so dass die Benutzer von zu Hause aus, unabhängig von den Öffnungszeiten, darin nachschlagen können.
- Verlängerungen und Vormerkungen sollten effizient ausgeführt werden.
- Bei Bedarf sollten auch außerhalb der Bibliotheksgebäude Dienstleistungen angeboten werden.
- Benutzeranfragen sollten so schnell wie möglich beantwortet werden. Briefe und Anfragen in anderer Form sollten unverzüglich und höflich beantwortet werden.
- Die Ausstattung sollte eine bequeme Benutzung der Bibliothek ermöglichen, wie z.B. Einwurfkästen, um Bibliotheksmaterial auch außerhalb der Öffnungszeiten zurückgeben zu können, Selbstbedienungs- und -verbuchungsplätze in der Bibliothek, Anrufbeantworter außerhalb der Bürozeiten der Bibliothek.
- Alle gedruckten Informationsmaterialien über die Bibliothek sollten auch in alternativen Formaten wie Großdruck oder auf Kassette angeboten werden. Sie sollten auch für sprachliche Minderheiten in ihrer Sprache zur Verfügung stehen.
- Wenn die Mittel es erlauben, sollte die Bibliothek elektronische Geräte von guter Qualität anbieten, so auch spezielle Geräteausstattung für Seh- und Hörbehinderte.

3.5.1 Benutzerbeteiligung

Die Benutzer sollten in die Entwicklung des Serviceangebots mit eingebunden werden:

- durch Umfragen, welche Dienstleistungen sie nutzen bzw. vermissen
- durch Analyse von und Reaktion auf Benutzerbeschwerden
- durch Beobachtung, wie Benutzer Dienstleistungen und neue Angebote annehmen
- durch die Garantie, dass Benutzerreaktionen bei der Entwicklung neuer Projekte und Vorgehensweisen berücksichtigt werden
- durch Information der Benutzer über die Auswirkungen, die ihre Vorschläge auf die Serviceentwicklung haben
- durch die Einrichtung von Wunschkästen und die Bearbeitung von Beschwerden und Anregungen

3.6 Benutzerschulung

Die Öffentliche Bibliothek sollte Benutzern dabei helfen, Fähigkeiten zu entwickeln, mit deren Hilfe sie das Bibliotheksangebot bestmöglich nutzen können. Die Mitarbeiter der Bibliothek müssen als Berater dienen, um Benutzern aller Altersstufen beim effektiven Gebrauch der Informations- und Kommunikationstechnologie zu helfen; außerdem sollten Benutzerschulungen angeboten werden. Da die neuen Technologien sich immer mehr verbreiten, erhält die Aufgabe der Öffentlichen Bibliothek, sowohl Zugang zu diesen Technologien zu bieten als auch Menschen in deren Benutzung zu unterweisen, eine besondere Tragweite.

Es sollten regelmäßig Bibliotheksführungen stattfinden, um den Benutzern das Bibliotheksgebäude und das Serviceangebot vorzustellen und um sie in die Benutzung der Bibliothekshilfsmittel wie z.B. Kataloge und technische Geräte einzuführen. Diese Führungen müssen sorgfältig auf die Fragen und Belange der Teilnehmer abgestimmt werden. Gruppenführungen sollten in Zusammenarbeit mit der Einrichtung, aus der die Gruppe kommt, geplant werden.

- ▶ Öffentliche Bibliotheken in Singapur bieten für neue, aber auch bereits aktive Benutzer Orientierungsprogramme an. Für Schulklassen und Kindergartengruppen werden Bibliotheksführungen organisiert. Außerdem werden im Rahmen der Leseförderung Informationsprogramme auf verschiedenen Niveaus angeboten, um den Benutzern auf der Suche nach Informationen behilflich zu sein.
- ▶ Die Öffentliche Bibliothek in Rijeka, Kroatien, hielt für spezielle Zielgruppen der Gemeinde Internetschulungen ab. Die Kurse waren jedes Jahr für andere Gruppen bestimmt. (<http://www.grad-rijeka.tel.hr>)
- ▶ Zehn Bibliotheken in New Jersey, USA, erhielten Zuschüsse für die Einrichtung von Computerschulungszentren. Die Gelder wurden für den Kauf von PCs und die Durchführung von diversen Computerkursen verwendet.

3.7 Zusammenarbeit und gemeinsame Nutzung von Ressourcen

Generell hat die Gemeinde einen größeren Nutzen, wenn sich Bibliotheken zum Informations-, Ideen-, Dienstleistungs- und Erfahrungsaustausch zusammenschließen. Durch eine derartige Zusammenarbeit kommt es zu weniger Überschneidungen im Dienstleistungsangebot, Finanzmittel werden gemeinsam bestmöglich verwendet, und insgesamt wird das kommunale Serviceangebot verbessert. In manchen Fällen können außerdem einzelne Kooperationspartner sehr hilfreich bei der Durchführung von Spezialaufgaben oder Projekten sein.

3.7.1 Offizielle Verbindungen

Die Bibliothek sollte mit anderen Institutionen der Gemeinde, wie z.B. Schulen, Kultureinrichtungen wie Museen, Galerien oder Archiven, Veranstaltern von Lese- und Schreibkursen und Handelskammern offizielle Verbindungen eingehen. Diese Verbindungen sollten dazu dienen, die Finanzmittel und Bemühungen der Partner zu koordinieren, um dadurch ein verbessertes Dienstleistungsangebot für die Gemeinde zu erreichen.

3.7.2 Kontakte mit Schulen

Einer der wichtigsten institutionellen Kontakte einer Öffentlichen Bibliothek ist die Beziehung zu den ansässigen Schulen und dem Bildungssystem im jeweiligen Gebiet. Es gibt folgende mögliche Arten der Verbindung und/oder der Zusammenarbeit:

- gemeinsame Nutzung von Ressourcen
- gemeinsame Mitarbeiterschulungen
- kooperativer Bestandsaufbau
- kooperatives Kursangebot
- Koordinierung von elektronischen Dienstleistungen und Netzwerken
- gemeinsame Entwicklung von Lernwerkzeugen
- Bibliotheksbesuche von Klassen
- gemeinschaftliche Lesekampagnen
- Internetkurse für Kinder
- gemeinsame Nutzung vorhandener Telekommunikationseinrichtungen und Netzwerke
- gemeinschaftlich organisierte Autorenlesungen.
(Siehe IFLA/UNESCO School Library Manifesto.)

3.7.3 Gemeinsame Nutzung von Ressourcen

Jeder Bibliotheksbestand ist bis zu einem gewissen Grad einmalig. Kein Bestand kann alle Materialien enthalten, die seine Nutzer wünschen. Demzufolge können Bibliotheken ihren Service erheblich verbessern, wenn sie den Benutzern Zugang zu den Beständen anderer Bibliotheken verschaffen. Bibliotheken können auf lokaler, regionaler, nationaler oder internationaler Ebene an Projekten zur gemeinsamen Nutzung von Ressourcen teilnehmen, an denen sich Bibliotheken vieler Organisationen beteiligen.

Die Bibliothek sollte aber auch ihren Bestand zur Fernleihe für andere Bibliotheken zur Verfügung stellen, indem sie z.B. an einem Verbundkatalog teilnimmt oder sich einem lokalen Netzwerk von Informationsanbietern wie Schulen, Fach(hoch)schulen und Universitäten, anschließt.

3.7.4 Bibliografische Daten

Die Bibliothek sollte ihren Bestand nach international oder national anerkannten Katalogisierungsregeln erschließen. Dies erleichtert die Aufnahme in übergreifende Netzwerke.

3.7.5 Fernleihe

Um den Informationsbedarf ihrer Benutzer zu decken, sollte die Bibliothek auch Materialien von anderen Bibliotheken sowohl inner- als auch außerhalb derselben Organisation ausleihen. Die Bibliothek sollte Fernleihregeln aufstellen, die z.B. folgende Punkte aufgreifen:

- Verleih von Materialien an andere Öffentliche Bibliotheken
- Art der Materialien, die verliehen werden und der Materialien, die nicht verliehen werden
- Leihfristen
- Situationen, in denen Materialien von anderen Bibliotheken angefordert werden
- Transportwege
- Deckung der Kosten dieser Dienstleistung
- Vorgehen im Falle verschwundener oder beschädigter Materialien.

3.8 Elektronische Netzwerke

Öffentliche Bibliotheken sind Instrumente zur Chancengleichheit und müssen Entfremdung und sozialem Ausschluss von technischem Fortschritt entgegenwirken, indem sie in unserem digitalen Zeitalter als Portal zur elektronischen Informationswelt fungieren. Sie sollten es allen Bürgern ermöglichen, Zugang zu Informationen von lokalem Interesse zu bekommen, unentbehrliche Informationen zu demokratischen Verfahren zu erhalten und dadurch konstruktive Teilnehmer einer immer globaleren Gesellschaft zu werden.

Die Bibliothek sollte durch die Einrichtung und Pflege lokaler Netzwerke bis hin zur Beteiligung an internationalen Netzwerken Zugang zu den eigenen Beständen und zu den Beständen anderer Bibliotheken und zu Informationsdiensten ermöglichen. Dies kann auch bedeuten, dass sich die Bibliothek an lokalen Netzwerken, an technischen Förderprogrammen der Gemeinde oder an einem Behördennetz beteiligt. Sie sollten auch an landesweiten Informationsprojekten teilnehmen.

-
- ▶ In Dänemark wurde eine virtuelle Öffentliche Bibliothek eingerichtet. Sie ermöglicht den Zugang zu den Katalogen aller Öffentlichen Bibliotheken sowie zu denen der größten Forschungs- und Spezialbibliotheken. Benutzer können von jedem Ort Dänemarks aus ein Medium bestellen und es in ihrer Bibliothek abholen. (<http://www.bibliotek.dk>)
 - ▶ In Großbritannien beteiligen sich einige Bibliotheken an einem Projekt, das einen elektronischen Auskunftsdienst ins Leben gerufen hat, der täglich 24 Stunden online ist. Anfragen werden über das Internet gestellt und automatisch an die gerade Dienst habende Bibliothek weitergeleitet. Der Bibliothekar antwortet dann direkt dem Fragesteller. (<http://www.earl.org.uk/ask/>)
-

3.8.1 Benutzerzugang

Die Bibliothek sollte einen kostenfreien öffentlichen Zugang zum Internet/World Wide Web anbieten, um es allen Bürgern unabhängig von ihrer wirtschaftlichen Lage zu ermöglichen, Informationen in elektronischer Form abzurufen. Es sollte mindestens ein öffentlicher Arbeitsplatz mit Internetzugang und Drucker nur für Benutzer angeboten werden.

3.8.2 Online-Zugriff

Die Bibliothek sollte die Informations- und Kommunikationstechnologie so einsetzen, dass die Öffentlichkeit zu möglichst vielen der elektronischen Bestände und Dienstleistungen von zu Hause, von der Schule oder vom Arbeitsplatz aus Zugang hat. Falls möglich, sollte dies rund um die Uhr angeboten werden. Wenn der Bibliothekskatalog über das Internet angeboten wird, verbessert dies die Zugangsmöglichkeiten für die Öffentlichkeit und für andere Bibliotheken und erhöht somit die Servicequalität.

-
- ▶ DelAWARE, ein Projekt, das von der Delaware State Library, USA, entwickelt wurde, ermöglicht allen Bürgern des Staates Delaware unabhängig vom geografischen Standort oder den wirtschaftlichen Rahmenbedingungen Zugang zu Bibliotheksinformationssystemen und zum Internet. Angeboten werden verschiedene Online-Produkte und -dienste des Bundesstaates, Informationen über die Staatsregierung, einen nach Sachgebieten geordneten Führer zu ausgewählten Internetseiten und Links zu verschiedenen Bibliotheken in Delaware. (<http://www.lib.de.us>)
-

3.8.3 Zugang für Angestellte

Die Bibliotheksmitarbeiter sollten Zugang zum Internet/World Wide Web haben, um die Benutzer besser beraten zu können. Sie sollten außerdem regelmäßige Internetschulungen erhalten.

3.8.4 Informationsvermittler

Die Öffentliche Bibliothek übernimmt immer mehr die Rolle eines Vermittlers, da sie für die Öffentlichkeit als Portal zur digitalen Informationswelt fungiert und Bürgern dabei hilft, die "digitale Kluft" im Hinblick auf eine bessere Zukunft zu überwinden. Der Bibliothekar wird immer mehr zu einem "Informationsnavigator", der gewährleistet, dass der Benutzer korrekte und zuverlässige Informationen bekommt.

-
- ▶ In Dänemark geben regionale und lokale Bibliotheken einen Führer heraus (Public Libraries Net-Guide), der nützliche Beschreibungen zu einer Vielzahl von Internetseiten liefert. Die Seiten werden von Bibliothekaren beurteilt. Für Kinder und Jugendliche wird ein ähnlicher Führer erstellt. (<http://www.fng.dk>)
-

3.9 Zugang zum Serviceangebot

Um erfolgreich zu sein, müssen die Dienste Öffentlicher Bibliotheken bequem zugänglich sein. Denn auch qualitativ hochwertige Dienste sind wertlos für Menschen, die keinen Zugang zu ihnen haben. Der Zugang zu allen Dienstleistungen sollte so gestaltet sein, dass er für aktuelle und potentielle Benutzer so bequem wie möglich erfolgen kann.

3.9.1 Standorte von Zweigstellen

Die Filialen einer Öffentlichen Bibliothek sollten so gelegen sein, dass sie für alle Bürger der Gemeinde möglichst bequem erreichbar sind. Wenn möglich, sollten sie in der Nähe von Verkehrsknotenpunkten und in Gegenden liegen, die für kommunale Aktivitäten genutzt werden, wie z.B. Geschäfte und Gewerbe- oder Kulturzentren. Die Öffentliche Bibliothek kann, falls es sich anbietet, Gebäude mit anderen Dienstleistungseinrichtungen wie Kunstzentren, Museen, Galerien, Gemeindezentren und Sporteinrichtungen teilen. Dies kann darüber hinaus bewirken, dass verstärkt Benutzer angezogen werden. Investitionen und Betriebskosten können ggf. dadurch eingespart werden.

Die Zweigstelle sollte von außen deutlich erkennbar sein und zu Fuß, mit Öffentlichen Verkehrsmitteln (falls vorhanden) oder mit dem Auto leicht erreichbar sein. In gutentwickelten Stadt- und Vorstadtgebieten sollte der Weg zur Öffentlichen Bibliothek mit dem Auto nicht mehr als 15 Minuten in Anspruch nehmen.

-
- ▶ In Singapur befinden sich Bibliotheken im Zentrum staatlicher Wohnanlagen. Spezielle Kinderbibliotheken wurden im Erdgeschoss von Wohnanlagen eingerichtet und sind für die meisten Kinder dieser Gegend innerhalb von fünf Minuten zu Fuß zu erreichen.
-

3.9.2 Öffnungszeiten

Um den bestmöglichen Zugang zu ihrem Dienstleistungsangebot zu bieten, muss die Bibliothek zu Zeiten geöffnet sein, die den Menschen, die in der Gemeinde leben, arbeiten und studieren, am meisten entgegenkommen.

3.10 Bibliotheksgebäude

Bei der Planung einer Bibliothek sollten vom Bibliothekar und der übergeordneten Behörde im allgemeinen folgende Punkte beachtet werden:

- die Funktion der Bibliothek
- die Größe der Bibliothek
- zweckgebundene Flächen
- Bibliotheksdesign
- leicht zugängliche Regale
- Beschilderung
- Atmosphäre der Bibliothek
- elektronische und audiovisuelle Ausstattung
- Sicherheit
- Parkplätze

3.10.1 Die Funktion der Bibliothek

Die Bibliothek sollte genügend Platz bieten, um die von ihr vorgesehenen und an lokale, regionale oder nationale Standards bzw. Richtlinien angepassten Dienste in vollem Umfang einrichten zu können.

3.10.2 Die Größe der Bibliothek

Welche Stellfläche eine Öffentliche Bibliothek benötigt, hängt von einer Reihe von Faktoren ab, wie z.B. den Bedürfnissen der jeweiligen Gemeinde, den Funktionen der Bibliothek, der Höhe des verfügbaren Budgets, der Bestandsgröße, dem verfügbaren Raum und der Existenz benachbarter Bibliotheken. Da diese Elemente von Land zu Land und zwischen verschiedenen Bauprojekten stark variieren, ist es unmöglich, einen Universalstandard bezüglich der Stellfläche einer Öffentlichen Bibliothek festzulegen. Es wurden jedoch lokale Standards entwickelt, und Beispiele aus Ontario, Kanada, und Barcelona, Spanien, finden sich in einem Anhang und können bei der Planung von Nutzen sein (siehe Anhang 4, Normen für Bibliotheksgebäude).

3.10.3 Zweckgebundene Flächen

In Bibliotheken sollten jeweils Flächen speziell für Erwachsene, für Kinder und Jugendliche und für Familien reserviert werden. Durch diese Bandbreite sollen die Bedürfnisse aller Gruppen und Einzelpersonen in der Gemeinde erfüllt werden (siehe Kapitel 4, Bestandsaufbau).

Die Bandbreite des Serviceangebots und der Raum, der jeweils zur Verfügung steht, hängen von der Größe der Bibliothek ab. Bei der Planung einer neuen Bibliothek sollten folgende Punkte berücksichtigt werden:

- der Bibliotheksbestand an Büchern, Zeitschriften, Spezialbestände, Ton- und Videokassetten und anderen Nonprint- und digitalen Medien
- Sitzgelegenheiten für Erwachsene, Kinder und Jugendliche, die Lesen, ernsthaftes Studieren, Gruppenarbeit und Einzelnachhilfe ermöglichen. Auch Silentiumsräume sollten angeboten werden
- Räumlichkeiten für Spezialbestände und die Vorbereitung von Ferndienstleistungen
- Einrichtungen für das Personal wie Arbeitsräume mit Schreibtischen oder Computerarbeitsplätzen, Pausenräume zum Essen und Entspannen und Konferenzzimmer, in denen sich die Angestellten mit Kollegen oder Vorgesetzten ungestört zusammensetzen können
- Konferenzräume für große und kleine lokale Gruppen. Sie sollten einen separaten Zugang zu den Toiletten und einen eigenen Eingang haben, damit sie auch außerhalb der Öffnungszeiten der Bibliothek benutzt werden können.
- technische Geräte wie Computerarbeitsplätze für Benutzer, Drucker, CD-ROM Arbeitsplätze, Kopierer, Lesegeräte für Mikrofilme/-fiches, Schreibmaschinen und Abspielgeräte für Tonaufnahmen
- Spezialausstattung wie Atlantenschränke, Zeitungsständer, Selbstverbuchungsplätze, Wörterbücher, Wandregale zur Auslage, Schaukästen, Akten- und Kartenschränke usw.

- Sowohl für Benutzer als auch für die Angestellten sollte genug Verkehrsfläche vorhanden sein. Diese kann 15-20% in öffentlichen Räumen und 20-25% in Diensträumen betragen.
- In größeren Bibliotheken ist die Einrichtung einer Cafeteria für die Öffentlichkeit wünschenswert.
- Räumlichkeiten für die Haustechnik der Bibliothek, z.B. für Aufzüge, Heizung, Belüftung, Wartung, Aufbewahrung von Reinigungsmaterialien usw. müssen mit eingeplant werden.

3.10.4 Bibliotheksdesign

Die Bibliothek sollte für alle Benutzer, insbesondere für Menschen mit Behinderungen, leicht zugänglich sein. Bei der Planung einer neuen Bibliothek sollten folgende Punkte berücksichtigt werden:

- Die Bibliothek sollte außen gut beleuchtet und mit von der Straße aus gut sichtbaren Schildern beschriftet werden.
- Der Bibliothekseingang sollte klar erkennbar sein und sich auf der Seite des Gebäudes befinden, von der die meisten auf das Gebäude zugehen.
- Die Bibliothek sollte sich bemühen, Hindernisse, die der Bibliotheksbenutzung im Weg stehen, zu entfernen.
- Ein Design, das die Bibliotheksbenutzung für Einzelpersonen oder Gruppen einschränkt, sollte vermieden werden.
- Sowohl innen als auch außen sollten Stufen möglichst vermieden werden.
- Die Beleuchtung sollte internationalen oder nationalen Normen entsprechen.
- Bibliotheken, die sich über zwei oder mehr Stockwerke erstrecken, sollten im Eingangsbereich Aufzüge bieten, die leicht mit Rollstühlen oder Kinderwägen benutzt werden können.
- Die Bibliothek sollte es ermöglichen, Bibliotheksmaterialien auch außerhalb der Öffnungszeiten zurückgeben zu können. Rückgabekästen sollten diebstahlsicher und wasserdicht sein.
- Die Bibliothek sollte regelmäßig Umfragen zum Thema Zugänglichkeit durchführen, um benutzerfreundlich zu bleiben.
- Soweit möglich, sollten lokale, nationale oder internationale Normen befolgt werden, was die Zugänglichkeit öffentlicher Gebäude für Behinderte betrifft.

3.10.5 Leicht zugängliche Regale

Die Medien sollten in offenen Regalen in für die Benutzer angenehmer Höhe aufgestellt werden. Alle Regale sollten verstellbar sein und vorzugsweise arretierbare Rollen haben, mit denen sie leicht bewegt werden können. Die Möbel in der Kinderabteilung sollten von adäquater Größe sein. Die Regale sollten eine auch für Rollstuhlfahrer erreichbare Höhe und Breite haben.

3.10.6 Beschilderung

Die Außenbeschilderung der Bibliothek kennzeichnet nicht nur die spezielle Funktion des Gebäudes, sondern stellt auch die einfachste Form der Werbung für die Bibliothek dar. Deshalb sollten die Schilder sorgfältig gestaltet werden, um ein angemessenes Image der Bibliothek widerzuspiegeln. Auch für den Innenbereich der Bibliothek und bestimmte Abteilungen sollten professionelle Schilder aufgestellt werden, damit die Benutzer sich leicht zurechtfinden können. Die Beschilderung sollte z.B. anzeigen, wo Benutzer den Bibliothekskatalog, Zeitschriften, Info-Posten, die Kinderabteilung, Toiletten, Internetabeitsplätze, Kopierer etc. finden können. Falls nötig, sollten auch Schilder in Blindenschrift aufgestellt werden. Bei Bedarf sollten auch Schilder in Sprachen, die von ethnischen Gruppen in der Gemeinde gesprochen werden, verwendet werden. Außen sollte gut sichtbar ein Schild mit den Öffnungszeiten der Bibliothek angebracht werden. Man könnte auch Sprechsäulen in Betracht ziehen, die den Benutzern bei der Orientierung helfen. In den Straßen rund um die Bibliothek und in den Stadtzentren sollten Wegweiser zur Bibliothek aufgestellt werden.

3.10.7 Die Atmosphäre der Bibliothek

Die Bibliothekseinrichtung sollte auf die Öffentlichkeit einladend wirken und folgendes bieten:

- ausreichend Platz, um den Bibliotheksbestand auf- und auszustellen
- angemessene, komfortable und einladende Räumlichkeiten, in denen die Öffentlichkeit richtigen und zweckmäßigen Gebrauch von den Bibliotheksdiensten machen kann
- genügend Platz für die Bibliotheksangestellten, damit sie ihre Aufgaben in einer effizienten und angenehmen Umgebung ausführen können
- genügend Platz und Flexibilität für die Zukunft.

In der Bibliothek sollte mit Hilfe guter Heiz- und Klimaanlage eine angenehme Raumtemperatur geschaffen werden. Luftbefeuchter schützen den Bibliotheksbestand und erhöhen den Komfort in der Bibliothek.

Größere Bibliotheken können ein Café anbieten, das entweder während der gesamten Öffnungszeiten oder nur zu besonderen Gelegenheiten in Betrieb ist. Solche Einrichtungen werden manchmal an einen kommerziellen Betreiber vergeben.

-
- ▶ In Singapur wurde das Konzept der "Lifestyle-Bibliotheken" eingeführt. Diese beherbergen ein Café, Einrichtungen zum Musikhören und einen virtuellen Gemeinschaftsraum für Schüler. Alle Bibliotheken haben an sieben Tagen die Woche geöffnet.
-

3.10.8 Elektronische und audiovisuelle Ausstattung

Da eine der Hauptaufgaben der Öffentlichen Bibliothek die Überbrückung der Kluft zwischen Informationsreichen und Informationsarmen ist, muss sie auch die nötige elektronische und audiovisuelle Ausstattung anbieten. Hierzu zählen PCs mit Internetzugang, OPAC-Geräte, Lesegeräte für Mikrofilme, Kassettenrekorder, Diaprojektoren und Spezialgeräte für Seh- und Körperbehinderte. Die Verkabelung sollte auf dem neuesten technischen Stand und für spätere Veränderungen leicht zugänglich sein. Sie sollte auch regelmäßig überprüft werden.

3.10.9 Sicherheit

Es sollte alles unternommen werden, damit die Bibliothek für Benutzer und Personal sicher ist. Rauch- und Feuermelder sollten ebenso installiert sein wie Schutzeinrichtungen für Personal und Bestand. Feuerlöscher und Notausgänge sollten gut gekennzeichnet sein. Das Personal sollte in Erster Hilfe geschult und Erste-Hilfe-Koffer sollten rasch zur Hand sein. Probealarm sollte regelmäßig durchgeführt werden. Die Bibliotheksleitung sollte zusammen mit den Rettungskräften einen Notfallplan aufstellen, der im Ernstfall (z.B. Brand) in Kraft tritt.

3.10.10 Parkplätze

Für Benutzer, die mit dem eigenen PKW zur Bibliothek kommen, sollte es entweder direkt bei oder in der Nähe der Bibliothek ausreichend sichere und gut ausgeleuchtete Parkplätze sowie angemessene Behindertenparkplätze geben. Wenn Fahrräder ein übliches Transportmittel sind, sollten außerhalb der Bibliothek sichere Fahrradständer angebracht werden.

4 Bestandsaufbau

"Spezielle Dienstleistungen und Materialien müssen angeboten werden für die Benutzer, die, aus welchen Gründen auch immer, nicht die regulären Dienstleistungen und Materialien benutzen können, z.B. sprachliche Minderheiten, Behinderte und Personen, die sich im Krankenhaus oder im Gefängnis befinden.

Alle Altersgruppen müssen ihren Bedürfnissen entsprechendes Material finden.

Sammlungen und Dienstleistungen müssen alle Arten von zweckmäßigen Informationsträgern und moderne Technologien wie auch traditionelle Materialien umfassen. Hohe Qualität und Bezug zu lokalen Bedürfnissen und Gegebenheiten sind grundlegend. Die Materialien müssen zeitgenössische Trends und die gesellschaftliche Entwicklung widerspiegeln, ebenso wie die Erinnerung an Leistungen und Phantasie der Menschen.

Die Sammlungen und Dienstleistungen dürfen keinerlei Form von ideologischer, politischer oder religiöser Zensur oder kommerziellem Druck unterliegen."

(Öffentliche Bibliothek, Manifest der UNESCO, 1994.)

4.1 Einleitung

Die Öffentliche Bibliothek sollte gleichwertigen Zugang zu einer Reihe von Materialien bieten, die den Bedarf der Benutzer nach Bildung, Information, Freizeit und Persönlichkeitsentwicklung erfüllen. Die Bibliothek sollte Zugang zum kulturellen Erbe der jeweiligen Gesellschaft bieten und diverse kulturelle Ressourcen und Erfahrungen erschließen. Ständige Interaktion und Beratung mit der jeweiligen Gemeinde hilft dabei, dieses Ziel zu erreichen.

4.2 Bestandspolitik

Jedes Öffentliche Bibliothekssystem erfordert eine schriftlich niedergelegte Strategie der Bestandsentwicklung, die von der übergeordneten Behörde der Bibliothek gebilligt werden muss. Die Strategie sollte darauf abzielen, die permanente Pflege und Weiterentwicklung der Bibliotheksbestände und ihre Zugänglichkeit sicherzustellen.

Es ist zwingend notwendig, dass die Bestände fortlaufend ergänzt werden, damit die Benutzer ständig aus neuen Materialien auswählen können. Dabei sind auch der Bedarf nach neuen Dienstleistungen und veränderte Benutzergewohnheiten zu berücksichtigen. Im Hinblick auf den heutigen technischen Fortschritt muss die Bestandspolitik nicht nur den bibliothekseigenen Bestand, sondern auch Strategien für den Zugang zu weltweit verbreiteten Informationen festlegen.

Die Bestandspolitik sollte sich auf Bibliotheksnormen stützen, die von Fachleuten entwickelt wurden und die die Bedürfnisse und Interessen der Bewohner des Einzugsgebietes berücksichtigen und die gesellschaftliche Vielfalt widerspiegeln. Die Bestandspolitik sollte Zweck, Umfang und Inhalt des Bestands und den Zugang zu externen Ressourcen definieren.

-
- ▶ In einigen Bibliotheken Russlands hilft ein "Leserrat" dabei, die Strategien für den Bestandserwerb festzulegen.
-

4.2.1 Elemente eines Bestandskonzepts

Ein Konzept kann sich auf Erklärungen mit universeller Gültigkeit stützen, die für alle Bibliotheksdienste zutreffen, aber auch auf allgemeinere Erklärungen, die sich auf bestimmte Länder oder Regionen beziehen, oder auf Erklärungen, die nur für eine spezifische Bibliothek gelten. Sie könnten folgende Elemente enthalten.

Universell

- Artikel XIX der Erklärung der Menschenrechte
- IFLA Statement of Freedom of Access to Information
- Erklärungen zur intellektuellen Freiheit, zum freien Zugang zu Bibliotheken
- Informationsfreiheit
- Berücksichtigung der Internationalen Urheberrechtskonvention
- Öffentliche Bibliothek, Manifest der UNESCO

Allgemein

- Ziele des Bestandsaufbaus und ihre Auswirkungen auf die Gesamtplanung der Bibliotheksdienste
- Langfristige und kurzfristige Ziele
- Zugangsstrategien
- Geschichte des Bestands und/oder der Bibliotheksangebote
- Relevanz der gesetzlichen Grundlagen

Spezifisch

- Bedarfsanalyse
- Prioritäten im Bibliotheksangebot
- Umfang des Bestands unter Berücksichtigung von Sondersammlungen und Beständen für spezielle Bedürfnisse wie multikulturelle Angebote, Leseförderung und Ressourcen für Behinderte
- Auswahl- und Aussonderungsprinzipien und -methoden
- Etatverteilung

- Zuständigkeiten innerhalb der Organisation für Bestandsaufbau, Auswahl und Aussonderung
- Zugang zu elektronischen Quellen, einschließlich Online-Zugang zu Zeitschriften, Datenbanken und anderen Informationsquellen
- Rolle der Bibliothek als elektronisches Portal zur Informationswelt
- Kooperation mit anderen Bibliotheken und Organisationen
- Grundsätze zur Bestandserhaltung und Konservierung
- Bestandskontrolle: Neuerwerbungen, Titelaufnahme, Kontrolle, Aussonderung, Verkauf oder Makulatur
- Buchhaltung
- Spendenpolitik
- Behandlung von Beschwerden
- Bestandsverwaltungsplan, der die aktuellen und künftigen Bestandsbedürfnisse einschätzt
- Überprüfung und Evaluation des Bestandskonzepts.

Dies stellt keine vollständige Liste dar, sondern gibt einen Hinweis auf einige Themen, die behandelt werden können.

4.3 Zusammensetzung des Bestands

Die Öffentliche Bibliothek sollte einen breitgestreuten Bestand an Medien in verschiedenen Formaten und ausreichender Menge anbieten, um die Bedürfnisse und Interessen in ihrer Gemeinde zu decken. Die Kultur der örtlichen Gemeinde und ihrer Gesellschaft muss sich im Bestand widerspiegeln. Öffentliche Bibliotheken müssen sich über neue Medienentwicklungen und neue Informationsmöglichkeiten auf dem Laufenden halten. Jede Information sollte unabhängig von ihrer Form so schnell wie möglich zugänglich gemacht werden. Die Entwicklung lokaler Informationsquellen und -mittel ist unerlässlich.

4.3.1 Bestände

Folgende Arten von Bibliotheksmaterialien können in einer typischen Öffentlichen Bibliothek vertreten sein, wobei diese Liste nicht vollständig ist:

- Belletristik und Sachliteratur für Erwachsene, Jugendliche und Kinder
- Nachschlagewerke
- Zugang zu Datenbanken
- Zeitschriften
- lokale, regionale und landesweite Zeitungen
- Gemeindeinformationen
- Informationen staatlicher Dienststellen, auch Informationen von und über die örtliche Verwaltung
- Wirtschaftsinformationen

- Quellenmaterial zur Ortsgeschichte
- genealogische Bestände
- Bestände in der Hauptsprache der Gemeinde
- Bestände in den Sprachen der Minderheiten der Gemeinde
- Materialien in anderen Sprachen
- Musikalien
- Computerspiele
- Spielzeug
- Spiele und Puzzles
- Lernmaterialien.

4.3.2 Medienformate

Folgende Formate können Bestand einer Öffentlichen Bibliothek sein, wobei diese Liste nicht vollständig ist und ständig neue Formate hinzukommen:

- Bücher, darunter sowohl Hardcoverausgaben als auch Taschenbücher
- Broschüren und kurzlebige Material
- Zeitungen und Zeitschriften, auch Ausschnittsammlungen
- digitale Informationen aus dem Internet
- Online-Datenbanken
- CD-ROM Datenbanken
- Softwareprogramme
- Mikrofilme
- Tonkassetten und Compact Discs (CDs)
- Digital Versatile Discs (DVDs)
- Videokassetten
- Laser Discs
- Materialien im Großdruckformat
- Materialien in Blindenschrift
- Hörbücher
- Elektronische Bücher
- Poster.

4.4 Bestandentwicklung

Die Bestände sollten das Serviceangebot sinnvoll ergänzen und nicht als Selbstzweck gesehen werden, es sei denn, sie wurden hauptsächlich zur Erhaltung und Archivierung für künftige Generationen gedacht.

Große Bestände bedeuten nicht zwangsläufig gute Bestände. Dies gilt vor allem im neuen digitalen Zeitalter. Viel wichtiger als die Größe ist die Bedeutung des Bestands für die Bedürfnisse der örtlichen Gemeinde.

Die Bestandsgröße wird von vielen Faktoren bestimmt, darunter Räumlichkeiten, finanzielle Ausstattung, Bevölkerung des Einzugsgebiets, Nähe zu anderen Bibliotheken, regionale Bedeutung der Bestände, Zugang zu elektronischen Ressourcen, Beurteilung der lokalen Bedürfnisse, Erwerbungs- und Aussonderungsquoten und Fernleihbeziehungen zu anderen Bibliotheken.

4.4.1 Bestandskriterien

Folgende Hauptkriterien sollten angewandt werden:

- eine Palette an Medien, die für jeden in der Gemeinde etwas bietet
- Medienformate, die es der gesamten Bevölkerung erlauben, die Bibliothek zu benutzen
- Zu an neuen Titeln
- Zu an neuen Büchern
- eine breite Palette an literarischen Kategorien und Sachgebieten
- Angebot an Nonprint-Medien
- Zugang zu externen Quellen wie Bibliotheken anderer Einrichtungen, elektronische Datenbanken, lokale Vereine, Ministerien oder mündliche Überlieferungen der regionalen Kultur
- Aussonderung abgenutzter und veralteter Bücher, Nonprint-Medien und Informationsquellen.

4.5 Prinzipien der Bestandspflege

Jede Öffentliche Bibliothek besitzt Materialien in verschiedenen Formaten. Die Bestandspflege betrifft in gleicher Weise alle Materialien unabhängig vom Format. Frei zugängliche Materialien sollten in gutem Zustand und aktuell sein. Ein kleinerer Bestand von guter Qualität wird mehr genutzt als ein großer Bestand, der viele abgenutzte und veraltete Bücher enthält, und in dem neuere Bücher in der Menge der restlichen Bücher untergehen. Die Verwendung veralteter Auskunftsmaterialien kann dazu führen, dass der Benutzer falsche Informationen erhält.

Materialien in elektronischer Form ergänzen die Bücherbestände und können sie auf bestimmten Gebieten ersetzen. Nachschlagewerke und Zeitschriften im Internet und in digitalisierter Form sind vernünftige Alternativen zu gedruckten Medien.

4.5.1 Erwerbung und Aussonderung

Der Bibliotheksbestand ist eine dynamische Größe. Er benötigt einen permanenten Zugang neuen Medien und die Aussonderung alten Materials, um

für die Gemeinde von Bedeutung zu bleiben und ein akzeptables Niveau zu halten.

Die Erwerbungszahlen sagen mehr aus als die Bestandsgröße. Sie werden oft zum großen Teil durch den zur Verfügung stehenden Etat bestimmt. Sie können hingegen auch von anderen Faktoren beeinflusst werden, z.B.

- Anzahl an Büchern, die in der jeweiligen Sprache veröffentlicht werden
- Bevölkerungszahl des jeweiligen Einzugsgebiets
- Benutzungszahlen
- kulturelle und sprachliche Vielfalt
- Altersstruktur der Bevölkerung
- spezielle Bedürfnisse, z.B. von Behinderten oder Senioren
- Zugang zu Online-Informationen.

Die Größe und Qualität des Bestands sollte die Bedürfnisse der Gemeinde widerspiegeln.

4.5.2 Magazinbestände

Es kann notwendig sein, einen Bestand an älteren und weniger benutzten Büchern aufzubewahren, der jedoch der Öffentlichkeit nicht direkt zugänglich ist. Dieser sollte sich auf Bücher beschränken, die von aktuellem oder künftigem Nutzen sind, nicht ersetzt werden können und nicht in anderen Ausgaben existieren. Dies kann Spezialbestände zu einem bestimmten Thema betreffen, die zwar regelmäßig, aber insgesamt sehr selten benutzt werden, und vergriffene Romane. Bücher, die veraltete Informationen enthalten oder in schlechtem Zustand sind und ersetzt werden können, sollten ausgesondert und nicht aufbewahrt werden. Es ist effizient, ein gemeinsames Magazin mit anderen Bibliotheken zu unterhalten. Die Pflege des Magazinbestands sollte zu den regulären und laufenden Aufgaben gehören. Da heutzutage sehr viele Informationen im Internet und in elektronischen Datenbanken gefunden werden können, sinkt der Bedarf für große Magazinbestände an Öffentlichen Bibliotheken.

4.5.3 Fernleihe

Keine Bibliothek und kein Bibliotheksdienst kann sich allein auf seinen Bestand beschränken. Ein leistungsfähiges und effektives Fernleihsystem sollte in jeder Bibliothek eine wichtige Rolle spielen. Innerhalb einer Bibliothek mit mehreren Zweigstellen garantiert ein regelmäßiger Bestandsaustausch zwischen den Filialen eine maximale Ausnutzung des Bestands, und die Benutzer profitieren von einer größeren Titelauswahl.

4.6 Standards für Buchbestände

Die nachfolgend vorgestellten Standards beziehen sich auf Buchbestände. Spezielle lokale und finanzielle Gegebenheiten können zu Abweichungen von den vorgeschlagenen Standards führen. Wenn nur sehr beschränkte Finanzmittel zur Verfügung stehen, können diese als Ziel gesetzt werden, und man sollte mittel- und langfristige Strategien entwickeln, um künftig auf diese Standards hinzuarbeiten.

- ▶ Als Faustregel gilt, dass es in einem ausgebauten Bestand pro Kopf 1,5 bis 2,5 Bücher geben sollte.
- ▶ Der Minimalbestand der kleinsten Einrichtung sollte nicht unter 2.500 Büchern liegen.

Bei kleinen Beständen können die Anteile an Lesematerial für Kinder, Literatur für Erwachsene und Sachbücher für Erwachsene in etwa gleich groß sein. Bei größeren Beständen wird der Anteil an der Sachliteratur eher ansteigen. Diese Verhältnisse können je nach den Bedürfnissen der Gemeinde und der Rolle der Öffentlichen Bibliothek schwanken. Für Jugendliche sollten entsprechende Bestände aufgebaut werden (siehe IFLA Guidelines for Library Services to Young Adults). Spielt die Bibliothek eine wichtige Rolle in der schulischen Bildung, wird sich dies wahrscheinlich in der Zusammensetzung des Bestands niederschlagen.

Falls keine zuverlässigen Bevölkerungszahlen vorliegen, werden alternative Methoden für die Entwicklung von Normen benötigt. Als Grundlage für die Entwicklung von Standards für die Bestandsgröße können die geschätzte Größe der Gemeinde, die Größe der Bibliothek und die derzeitige und erwartete Benutzerzahl genommen werden. Vergleiche mit einer Reihe anderer Bibliotheken, die Gemeinden ähnlicher Größe und Zusammensetzung bedienen, können verwendet werden, um die Sollzahlen der Bestandsgröße und die zur Bestandserhaltung nötigen Finanzmittel zu bestimmen.

4.7 Standards für Einrichtungen zur elektronischen Informationsvermittlung

Die Entwicklung von Standards für Einrichtungen zur elektronischen Informationsvermittlung steckt noch in den Kinderschuhen. Aktuelle Standards beinhalten folgendes:

-
- ▶ In Kanada wurde ein Standardwert von einem Computerarbeitsplatz je 5.000 Einwohner verwendet.
 - ▶ Eine kürzlich in England aufgestellte Norm besagt, dass die Gesamtzahl an öffentlichen Computerarbeitsplätzen, wobei auch OPAC-Plätze mitzählen, mindestens 6 pro 10.000 Einwohner betragen sollte.
 - ▶ In Queensland, Australien, lauten die Empfehlungen hinsichtlich der Bereitstellung von Computerarbeitsplätzen:
 - bei einer Bevölkerung von bis zu 50.000 – ein Personal Computer (PC) pro 5.000 Einwohner.
 - bei einer Bevölkerung von über 50.000 – ein PC für die ersten 5.000 Einwohner, und dann ein PC für jeweils weitere 10.000 Einwohner.

Diese Standards empfehlen, dass wenigstens die Hälfte der Öffentlichen PCs Internetzugang bieten und alle mit einem Drucker verbunden sein sollten.

4.8 Bestandsentwicklung für neue Bibliotheken

Für den Aufbau des Anfangsbestandes einer neu zu gründenden Bibliothek wird eine demografische Untersuchung des Einzugsbereichs benötigt. Es sollten lokale und regionale Standards entwickelt werden, um Schwankungen der Bevölkerungsstruktur im Einzugsbereich der neuen Bibliothek aufzufangen. Die nachstehend empfohlenen Standards beziehen sich auf die Bücherversorgung. Für andere Medien sind zusätzliche Standards nötig.

4.8.1 Aufbauphase

In neuen Bibliotheken sollte ein Grundbestand aufgebaut werden, der die allgemeine Bevölkerung im Einzugsbereich versorgt. In diesem Stadium sollte eher auf Bestandsquantität und -qualität abgezielt werden, um den allgemeinen Bedarf zu decken; eine umfassende Bedarfsabdeckung ist eher sekundär. Das Fernleihsystem sollte in dieser Phase optimal genutzt werden, um den Aufbau zu ergänzen. In manchen Ländern dienen Materialien von einer nationalen oder regionalen Zentrale dazu, den Bestand vor Ort zu ergänzen.

-
- ▶ Idealerweise sollte eine neue Bibliothek mit einem Minimalbestand von 1,0 Büchern pro Einwohner aufgebaut werden.
-

Wo dies nicht durchführbar ist, sollte ein vorsichtiges Konzept aufgestellt werden, damit dieser Minimalbestand innerhalb von drei Jahren aufgebaut werden kann.

Auch der Zugang zu elektronischen Informationsquellen sollte in dieser Entwicklungsstufe berücksichtigt werden.

4.8.2 Konsolidierungsphase

In dieser Phase besteht das Ziel darin, eine Verbesserung des Bestandsangebots in Quantität und Qualität zu erreichen. Besonderheiten der Bevölkerungsstruktur werden berücksichtigt, und Bestände werden aufgebaut, die die weitergehenden Bedürfnisse der Nutzergruppen berücksichtigen. Nun kommt auch der Aussonderungsfaktor ins Spiel, und die Wachstumsrate verlangsamt sich, da Aussonderungen Neuerwerbungen ausgleichen.

-
- ▶ Ein Anstieg auf 2,0 Bücher pro Einwohner wäre ein vernünftiges Ziel über einen Zeitraum von drei Jahren.
-

4.8.3 Stabile Phase

Der Bestand deckt die Bedürfnisse der Bevölkerung in Tiefe, Bandbreite und Menge. Die Qualität des Bestands wird aufrechterhalten, indem die Neuerwerbungsanzahlen ebenso hoch liegen wie die Aussonderungen. Neue Medienarten werden in den Bestand eingegliedert, sobald sie erhältlich sind, und durch den Einsatz technischer Hilfsmittel wird ein maximaler Zugang zu Informationsquellen geboten.

4.8.4 Selbst erstelltes Informationsmaterial

Der Bibliotheksdienst sollte Inhalte schaffen und heimatkundliche Bestände bewahren. Hierzu gehört die Veröffentlichung von Informationsbroschüren und der Aufbau einer Internet-Präsenz, durch die der Zugriff auf Informationen über die Bibliothek und deren Bestände möglich ist. Die Bibliothek übernimmt damit die Rolle eines elektronischen Portals, indem sie Links zu nützlichen Internetseiten erstellt.

-
- ▶ Acht Öffentliche Bibliotheken in Vejle, Dänemark, haben gemeinsam eine Website erstellt, die über alle Kulturveranstaltungen in der Region berichtet. Sie verzeichnet auch die Daten von mehr als 2.000 lokalen Organisationen und bietet ihnen einen Webauftritt zur Förderung ihrer Aktivitäten. (<http://www.netopnu.dk>)
-

4.9 Erwerbungs- und Aussonderungszahlen

Für den allgemeinen Bücherbestand einer ausgebauten Bibliothek können die folgenden Erwerbungsanzahlen angewandt werden:

Bevölkerung	Bücher pro Kopf pro Jahr	Bücher pro 1.000 Einwohner pro Jahr
unter 25.000	0,25	250
25.000 – 50.000	0,225	225
über 50.000	0,20	200

Die nachfolgenden Beispiele geben Anregungen für die Größe des Buchbestands in Gemeinden verschiedener Größe.

Szenario 1

- Ausgebaute Bibliothek für 100.000 Einwohner
- Durchschnittlicher Buchbestand von 200.000 Bänden
- Jährliche Erwerbungsrate von 20.000 Bänden

Szenario 2

- Ausgebaute Bibliothek für 50.000 Einwohner
- Durchschnittlicher Buchbestand von 100.000 Bänden
- Jährliche Erwerbungsrate von 11.250 Bänden

Szenario 3

- Ausgebaute Bibliothek für 20.000 Einwohner
- Durchschnittlicher Buchbestand von 40.000 Bänden
- Jährliche Erwerbungsrate von 5.000 Bänden

4.9.1 Kleine Bibliotheken und Fahrbibliotheken

Die allgemeinen Erwerbungsquoten sind an den Bedarf von kleinen und Fahrbibliotheken mit begrenztem Bestand nicht angepasst. Jede Bibliothek benötigt einen gewissen Minimalbestand, aus dem die Benutzer wählen können. Die Erwerbungsrate von 250 Büchern pro 1.000 Einwohner mag für sehr kleine Einrichtungen, in denen schon die begrenzten Räumlichkeiten den Bestand unter den empfohlenen Minimalbestand von 2.500 Bänden drücken, nicht zutreffen. In diesen Fällen sollten die Erwerbungs-, Ersatz- oder Erneuerungsquoten eher nach der Bestandsgröße als nach der Bevölkerung berechnet werden und bei 100% oder mehr pro Jahr liegen. In einer solchen Lage ist ein gut funktionierendes Fernleihsystem unerlässlich.

4.9.2 Spezialbestände

Die allgemeinen Erwerbungs- und Aussonderungsraten können für einige Teile des Bestands oder für Spezialbestände oder unter bestimmten Voraussetzungen nicht zutreffen. In diesen Fällen muss die Bestandspolitik auf die Spezialbedürfnisse abgestimmt werden. Hier einige Beispiele für solche Ausnahmen:

- Bestände für die Urbevölkerung – die Öffentliche Bibliothek hat die Aufgabe, Bestände, die sich auf die Kultur der Ureinwohner eines Landes beziehen, zu pflegen und bekannt zu machen, und ihre Zugänglichkeit zu gewährleisten
- Quellen zur Ortsgeschichte – Material, das sich auf die Ortsgeschichte bezieht, sollte verstärkt gesammelt, bewahrt und nutzbar gemacht werden
- Bibliotheken in Gemeinden, die einen hohen Prozentsatz bestimmter Bevölkerungsgruppen aufweisen, wie z.B. Kinder, Senioren, Jugendliche, Ureinwohner, ethnische Minderheiten oder Arbeitslose, sollten die Bedürfnisse dieser Gruppen in ihrem Bestand und Serviceangebot berücksichtigen
- Nachschlagewerke – es kann vorkommen, dass ältere Nachschlagewerke aufbewahrt werden müssen, um historische Daten zu Forschungszwecken recherchieren zu können.

5 Personal

”Die Öffentliche Bibliothek muss effektiv organisiert sein, und professionelle Standards des Betriebs müssen gepflegt werden.

Der Bibliothekar ist ein aktiver Vermittler zwischen Benutzern und Informationsquellen. Fachausbildung und ständige Weiterbildung des Bibliothekars sind unerlässlich, um angemessene Dienstleistungen zu sichern.”

(Öffentliche Bibliothek, Manifest der UNESCO, 1994.)

5.1 Einleitung

Das Personal ist für den Betrieb einer Bibliothek von entscheidender Bedeutung. In der Regel machen die Personalkosten einen großen Teil des Bibliotheksbudgets aus. Um den bestmöglichen Service bieten zu können, braucht man gut ausgebildetes und hochmotiviertes Personal, damit die Mittel der Bibliothek effektiv genutzt und die Bedürfnisse der Bevölkerung gedeckt werden. Es sollte genügend Personal vorhanden sein, um diese Aufgaben zu erfüllen.

Die Personalführung an sich ist eine wichtige Aufgabe in einer Bibliothek. Alle Mitarbeiter sollten die Grundsätze des Bibliotheksdienstes genau kennen, klar definierte Aufgaben und Pflichten haben, unter verbindlich geregelten Arbeitsbedingungen arbeiten und eine im Vergleich mit ähnlichen Stellen angemessene Bezahlung erhalten.

5.2 Anforderungen an die Bibliotheksmitarbeiter

Die Öffentliche Bibliothek ist eine Dienstleistungseinrichtung, die für alle Mitglieder der Gemeinde mit ihren unterschiedlichen und wechselnden Bedürfnissen gedacht ist. Das Personal einer Öffentlichen Bibliothek muss über eine breite Palette an Fähigkeiten und Qualitäten verfügen, wie z.B. über zwischenmenschliche Kompetenz, Sozialbewusstsein, Teamwork, Führungsqualitäten und Kenntnisse über die Arbeitspraxis und die üblichen Vorgehensweisen der Einrichtung. Folgende wesentliche Qualitäten und Fähigkeiten werden von Mitarbeitern der Öffentlichen Bibliothek verlangt:

- Kommunikationsfähigkeit
- Fähigkeit, auf Benutzerbedürfnisse einzugehen
- Fähigkeit, mit Einzelpersonen und Gruppen der Bevölkerung zusammenzuarbeiten
- Wissen um und Verständnis für kulturelle Unterschiede
- Kenntnis des Bestands und seiner Erschließung

- Verständnis für und positive Einstellung gegenüber den Dienstleistungsprinzipien
- Fähigkeit zur Zusammenarbeit mit anderen im Interesse eines effektiven Bibliotheksdienstes
- Organisationstalent mit der Fähigkeit, notwendige Veränderungen zu erkennen und durchzuführen
- Vorstellungskraft, Weitblick und Offenheit gegenüber neuen Ideen und Praktiken
- Bereitschaft, Arbeitsweisen zu ändern, um sie an neue Gegebenheiten anzupassen
- Kenntnis der Informations- und Kommunikationstechnologie.

5.3 Mitarbeiterkategorien

Folgende Arten von Mitarbeitern können in Öffentlichen Bibliotheken vertreten sein:

- Diplom-Bibliothekare
- Fachangestellte
- Spezialisten
- Hilfspersonal.

In manchen Ländern gibt es zusätzlich noch technisches Personal oder Mitarbeiter aus verwandten Berufen mit einer Zwischenqualifikation.

Das Personal aller Stufen kann entweder in Vollzeit oder Teilzeit beschäftigt werden. In manchen Ländern ist es üblich, dass sich zwei oder mehr Mitarbeiter eine Stelle teilen, eine Praxis, die als Job-Sharing bekannt ist. Das bietet die Möglichkeit, erfahrene Mitarbeiter, die nicht Vollzeit arbeiten können, einzustellen bzw. zu halten.

5.3.1 Diplom-Bibliothekare

Diplom-Bibliothekare sind ausgebildete Mitarbeiter, die Bibliothekswesen oder Informationswissenschaft bis zum Diplomabschluss oder einem weiterführenden Abschluss studiert haben. Ein Bibliothekar entwirft, plant, organisiert, realisiert, verwaltet und evaluiert Bibliotheks- und Informationsdienste und -systeme, mit denen die Bedürfnisse der Benutzer dieser Dienste gedeckt werden können. Dies umfasst den Bestandsaufbau, die Organisation und Verwendung von Ressourcen, Beratung und Unterstützung der Benutzer bei der Informationssuche- und verwendung, und die Entwicklung von Systemen, die den Zugriff auf die Bibliotheksdienste vereinfachen. Diplom-Bibliothekare haben regelmäßigen Kontakt mit Bürgern ihrer Gemeinde. Mitarbeiter mit Spezialkenntnissen auf bestimmten Gebieten, wie z.B. Kinderbibliothekare, Informationsexperten oder

Auskunftsbibliothekare sollten zum Team gehören, um die Aufgaben sachgerecht erfüllen zu können.

Nachfolgend werden einige Aufgaben eines Diplom-Bibliothekars aufgelistet. Diese Liste ist weder vollständig noch ist davon auszugehen, dass ein Diplom-Bibliothekar all diese Aufgaben gleichzeitig ausübt:

- Analyse des Medien- und Informationsbedarfs der Gemeinde
- Planung und Realisierung von Strategien zur Weiterentwicklung des Serviceangebots
- Planung von Dienstleistungen für die Öffentlichkeit und Beteiligung an deren Ausführung
- Zusammenstellung und Präsentation von Informationen
- Beantwortung von Benutzeranfragen mit Hilfe geeigneter Medien
- Unterstützung der Benutzer im Umgang mit Bibliotheksmaterialien und Informationen
- Entwicklung von Benutzungsdiensten für spezielle Gruppen, z.B. Kinder
- Erstellung und Pflege bedarfsbezogener Datenbanken
- Entwicklung von nutzerorientierten Bibliotheks- und Informationsdiensten und -systemen
- Entwicklung einer Anschaffungspolitik und von Strategien für den Bestandsaufbau
- Verwaltung der Bibliotheks- und Informationssysteme
- Katalogisierung und Klassifizierung des Bibliotheksbestands
- Öffentlichkeitsarbeit
- Evaluation von Bibliotheksdiensten und -systemen und Beurteilung ihrer Effizienz
- Auswahl, Bewertung, Führung und Schulung des Personals
- Erstellung des Finanzplans
- strategische Planungen
- Beteiligung an der Planung für das Design und die Raumaufteilung von neuen und renovierten Bibliotheken und von Fahrbibliotheken
- Weiterbildung in Bezug auf aktuelle Entwicklungen im Bibliotheks- und Informationswesen sowie relevante Technologien.

5.3.2 Fachangestellte (Bibliotheksassistenten)

Zu den Pflichten des Bibliotheks-Fachangestellten gehören Routinearbeiten in der Ausleihe und im Betriebsablauf der Bibliothek wie z.B. Einstellen, Überprüfung der Regale, Bearbeitung von Bibliotheksmaterialien, Dateneingabe, Ablage, Büroarbeiten und Benutzerberatung in einfachen Fällen. Fachangestellte haben den meisten Kontakt mit den Benutzern. Deshalb sollten sie sehr gute soziale Kompetenzen und Kommunikationsfähigkeiten haben und entsprechend geschult werden.

5.3.3 Spezialisten

In großen Öffentlichen Bibliotheken findet man oft Fachpersonal für bestimmte Aufgaben, zum Beispiel Systemmanager, Verwaltungs-, Schulungs- und Marketingpersonal sowie Finanzfachleute. Fachpersonal besitzt eher eine Qualifikation im jeweiligen Spezialgebiet als im Bibliothekswesen.

5.3.4 Hilfspersonal

Zum Hilfspersonal gehören Hausmeister, Reinigungskräfte, Fahrer und Sicherheitskräfte. Sie führen wichtige Funktionen aus, die zum reibungslosen Betrieb des Bibliotheksdienstes beitragen. Sie sollten als integraler Bestandteil des Bibliothekspersonals betrachtet werden.

5.3.5 Die Personalstruktur

Die Personalstruktur sollte weitgehend die Benutzerstruktur der jeweiligen Bevölkerung, die die Bibliothek nutzt, widerspiegeln. Wenn es zum Beispiel in der Gemeinde eine bedeutende Anzahl Angehöriger einer bestimmten ethnischen Gruppe gibt, sollten auch zum Bibliothekspersonal Angehörige dieser Gruppe gehören. Das zeigt, dass die Bibliothek ihr Angebot an alle Angehörigen der jeweiligen Bevölkerung richtet, und trägt dazu bei, dass Benutzer aus allen Schichten angezogen werden.

5.4 Ethische Normen

Mitarbeiter einer Öffentlichen Bibliothek müssen im Umgang mit der Öffentlichkeit, mit anderen Mitarbeitern und externen Organisationen strenge ethische Normen einhalten. Alle Benutzer müssen gleichwertig behandelt werden, und es muss alles getan werden, damit Informationen so umfassend und wahrheitsgetreu wie möglich weitergegeben werden. Bibliothekare dürfen sich bei der Entscheidung, welche Personen der Bevölkerung bedient werden sollen und welche Materialien ausgewählt und zur Verfügung gestellt werden, nicht von ihrer persönlichen Einstellung oder Meinung beeinflussen lassen. Die Öffentlichkeit muss auf die Unvoreingenommenheit des Bibliothekspersonals vertrauen können, wenn die Bibliothek den Bedürfnissen aller Mitglieder der Gemeinde gerecht werden will. In einigen Ländern haben Bibliotheksverbände Ethikkodizes erlassen, die als Modell dienen können. Die IFLA/FAIFE-Website enthält nähere Einzelheiten zu über zwanzig Ethikvorschriften für Bibliothekare aus verschiedenen Ländern. (<http://www.faife.dk/ethics/codes.htm>)

5.5 Die Aufgaben der Bibliotheksmitarbeiter

Der Betrieb einer Bibliothek sollte in Teamarbeit und in enger Zusammenarbeit aller Mitarbeiter erfolgen. Es ist jedoch wichtig, dass alle Mitarbeiter in erster Linie gemäß ihren Fähigkeiten und Qualifikationen eingesetzt werden. Es ist zum Beispiel Verschwendung knapper Mittel, wenn ein Diplom-Bibliothekar regelmäßig Routinearbeiten in der Ausleihe ausführt. Deshalb ist es auch nicht notwendig, in jeder Bibliothek unabhängig von ihrer Größe oder den Ausleihzahlen einen Diplom-Bibliothekar zu beschäftigen. Kleine Bibliotheken mit eingeschränkten Öffnungszeiten erfordern nicht die ständige Anwesenheit eines Diplom-Bibliothekars. Sie sollten aber unter der Aufsicht eines qualifizierten Mitarbeiters stehen. Alle Benutzer sollten die Möglichkeit haben, sich an einen Diplom-Bibliothekar zu wenden. Zum Zeitpunkt der Einstellung sollten alle Mitarbeiter einen schriftlichen Vertrag erhalten, in dem die jeweiligen Pflichten und Verantwortungsbereiche genau aufgeführt sind. Diese sollten nicht ohne Zustimmung des betreffenden Mitarbeiters geändert werden.

5.6 Personalbestand

Die Anzahl der Mitarbeiter, die eine Bibliothek benötigt, hängt von einer Reihe von Faktoren ab, z.B. von der Anzahl der Bibliotheksgebäude, ihrer Größe und Raumaufteilung, der Anzahl der Abteilungen in jedem Gebäude, den Benutzungszahlen, den extern angebotenen Diensten und von der Frage, ob Fachpersonal benötigt wird. Wenn einige Dienste von regionalen oder nationalen Zentralen geleistet oder ergänzt werden, wird sich das auf die für die lokale Ebene nötige Personalstärke auswirken. Auch die Höhe der vorhandenen Finanzmittel stellt einen entscheidenden Faktor dar. Rechnet man also diese und andere lokale Unterschiede mit ein, kann der folgende Grundbedarf an Personal (Hilfspersonal ausgenommen) empfohlen werden:

- ▶ Eine Vollzeitstelle pro 2.500 Einwohner
- ▶ Ein Drittel der Mitarbeiter (Hilfspersonal ausgenommen) sollte aus Diplom-Bibliothekaren bestehen.

Dies sind nur Richtwerte, die durch lokale Gegebenheiten beeinflusst werden können. Liegen keine zuverlässigen Bevölkerungszahlen vor, kann der Personalbestand aufgrund der Größe der Bibliothek, der Bandbreite ihres Angebots und der Benutzerzahl berechnet werden. Ein anderer Weg, angemessene Mitarbeiterzahlen für eine Bibliothek zu ermitteln, besteht darin, Vergleichstests mit Bibliotheken durchzuführen, die eine ähnliche Größe und ähnliche Merkmale aufweisen.

5.7 Bibliothekarische Ausbildung

Diplom-Bibliothekare haben ein Diplom- oder Aufbaustudium im Bibliotheks- und Informationswesen an einer Bibliotheksschule abgeschlossen. Damit sie über aktuelle Entwicklungen informiert sind, sollten sich Bibliothekare fortlaufend um dienstliche und private Fortbildung bemühen. Es ist wichtig, dass Öffentliche Bibliotheken enge Kontakte mit den Ausbildungsstätten für Bibliothekare in ihrem Land pflegen und über den aktuellen Unterrichtsstoff informiert sind. Soweit möglich, sollten sie die Arbeit der Schulen unterstützen, z.B. durch Vorlesungen, die Beratung von Studieninteressenten und andere Formen der Zusammenarbeit.

5.8 Fortbildung

Fortbildungsveranstaltungen gehören zu den wesentlichen Tätigkeiten einer Öffentlichen Bibliothek. Für die Angestellten aller Ebenen muss ein festes und kontinuierliches Fortbildungsprogramm angeboten werden, das sowohl für Vollzeit- als auch für Teilzeitkräfte gelten sollte. Der rasche Fortschritt auf dem Gebiet der Informationstechnologie erhöht zusätzlich den Bedarf an regelmäßigen Fortbildungen, und die Bedeutung der Vernetzung und des Zugangs zu externen Informationsquellen sollte im Fortbildungsprogramm berücksichtigt werden. Spezialisten und Hilfspersonal sollten Einführungskurse in die Funktionen und Ziele der Öffentlichen Bibliothek und ihres Umfeldes erhalten.

Bei der Finanzplanung neuer Systeme sollte ein Teil des Budgets für Fortbildungen veranschlagt. In großen Bibliotheken sollte die Stelle eines Schulungsleiters geschaffen werden, der für die Planung und Durchführung von Fortbildungsprogrammen zuständig ist. Um sicherzustellen, dass Gelder für Schulungen vorhanden sind, sollte ein gewisser Prozentsatz des Etats für diesen Zweck festgelegt werden.

-
- ▶ Es wird empfohlen, 0,5-1% des Gesamtetats der Bibliothek für Schulungszwecke bereitzustellen.
-

Auch in Zeiten, in denen der Finanzplan Kürzungen vorsieht, sollte dieses Finanzierungsniveau für Schulungen beibehalten werden, da gerade dann der Bedarf an gut geschultem Personal hoch ist.

5.8.1 Mentoring/Tutorensystem

Die Einführung eines Mentoring- oder Tutorensystems bietet eine effiziente und wirtschaftliche Fortbildungsmethode. Neue Mitarbeiter arbeiten zusammen mit einem berufserfahrenen Kollegen, der Anleitung und Schulung leistet. Der

Mentor sollte dem neuen Mitarbeiter bei arbeits- und fachbezogenen Fragen mit Rat und Tat zur Seite stehen. Der Mentor sollte eine Checkliste über die Schulung führen, damit diese wirklich effizient durchgeführt wird.

5.8.2 Kontaktpflege

Zusätzlich zu internen Schulungen sollten die Mitarbeiter Gelegenheit haben, kleinere Seminare und Konferenzen, die für ihre Arbeit relevant sind, zu besuchen. Sie sollten ermutigt werden, sich aktiv dem jeweiligen Bibliotheksverband anzuschließen, da so Kontakte zu anderen Bibliotheksmitarbeitern geknüpft und Ideen und Erfahrungen ausgetauscht werden können. Eine Möglichkeit besteht auch darin, mit anderen Bibliotheken, entweder im selben Land oder mit einer ähnlichen Bibliothek im Ausland, einen Mitarbeiteraustausch zu organisieren, was für alle Beteiligten zu einer wertvollen Erfahrung werden kann.

5.9 Aufstiegsmöglichkeiten

Um fähige Mitarbeiter zu motivieren und zu halten, sollten für alle Mitarbeiterkategorien Aufstiegsmöglichkeiten bestehen. Es sollte ein System zur Leistungsbewertung geben, das den Mitarbeitern die Einschätzung ihrer derzeitigen Leistung ermöglicht und sie bei der Verbesserung und Weiterentwicklung ihrer Fähigkeiten leitet. Es bietet auch eine Möglichkeit, die Entwicklung der beruflichen Laufbahn zu überblicken.

5.10 Arbeitsbedingungen

Das gesamte Bibliothekspersonal sollte unter zufriedenstellenden Arbeitsbedingungen arbeiten, und die Anstellungsbedingungen sollten detailliert im Arbeitsvertrag aufgeführt werden, den jeder neue Mitarbeiter bei der Einstellung erhält. Gehälter sollten der ausgeführten Arbeit entsprechen und mit ähnlichen Arbeitsplätzen vor Ort vergleichbar sein.

5.10.1 Gesundheit und Sicherheit

Die Gesundheit und Sicherheit des Personals nimmt einen hohen Rang ein, und Risiken müssen durch entsprechende Programme und Vorgehensweisen eingeschränkt werden. Folgende Voraussetzungen sollten eingehalten werden:

- gute Arbeitsbedingungen für das Personal
- Möblierung und Ausstattung nach ergonomischen Gesichtspunkten
- Verfügbarkeit technischer Hilfsmittel für Mitarbeiter mit speziellen Bedürfnissen und Behinderungen

- Ausarbeitung von Fluchtplänen und regelmäßige Durchführung eines Probealarms
- unverzügliche Beseitigung bekannter Gesundheits- und Sicherheitsrisiken
- Konformität aller Geräte und Kabel mit anerkannten Sicherheitsstandards
- Einrichtung eines Gesundheits- und Sicherheitsausschusses
- Auswahl und Schulung bestimmter Mitarbeiter zu Erste-Hilfe- und Brandschutzbeauftragten
- Bereitstellung von Sicherheitsvorrichtungen für Mitarbeiter, insbesondere bei Nacharbeit oder Arbeiten außerhalb der Bibliothek
- Sicherheitstraining für Fahrer von Bibliotheksfahrzeugen
- Schutzkleidung, wenn nötig
- Begrenzung des Ladegewichts für Bücherwagen.

Öffentliche Bibliotheken haben häufig lange Öffnungszeiten, auch abends und am Wochenende. Bei der Einteilung der Dienstpläne sollte darauf geachtet werden, dass jeder Mitarbeiter über genügend freie Abende und Wochenenden für soziale Aktivitäten verfügt. Es ist sehr wichtig, dass zu den Angestellten ein gutes Verhältnis gepflegt und gefördert wird.

5.10.2 Schwierige Benutzer

In jedem öffentlich zugänglichen Gebäude werden die Beschäftigten gelegentlich mit Benutzern konfrontiert, die sich unangenehm und unsozial verhalten. Die Mitarbeiter sollten im Umgang mit solchen Situationen geschult sein und ein Notrufsystem zur Verfügung haben, über das notfalls Kollegen alarmiert werden können. Vorgesetzte sollten unverzüglich zu Hilfe geholt werden können, und über solche Vorkommnisse sollte Buch geführt werden. Es sollte weiterhin eine Vereinbarung mit anderen Mitarbeitern und Angestellten anderer Einrichtungen wie z.B. Sozialarbeitern getroffen werden, die im Ernstfall Hilfestellung leisten und so das Bibliothekspersonal im Umgang mit solchen Situationen unterstützen können.

5.11 Ehrenamtliche Mitarbeiter

Wenn eine Bibliothek auf die Hilfe ehrenamtlicher Mitarbeiter zur Unterstützung des Bibliothekspersonals zurückgreift, sollten deren Aufgaben und ihre Beziehung zum Arbeitsablauf in der Bibliothek und zum Personal schriftlich festgehalten werden. Ehrenamtliche Mitarbeiter sollten auf keinen Fall bezahlte Mitarbeiter ersetzen.

6 Management und Marketing Öffentlicher Bibliotheken

”Es muss eine klare Politik formuliert werden, die Zielsetzung, Prioritäten und Dienstleistungen in Bezug auf die lokalen Bedürfnisse der Gemeinde definiert. Die Öffentliche Bibliothek muss effektiv organisiert sein und professionelle Standards des Betriebs müssen gepflegt werden”.

(Öffentliche Bibliothek, Manifest der UNESCO, 1994.)

6.1 Einleitung

Eine erfolgreiche Öffentliche Bibliothek ist eine dynamische Einrichtung, die mit anderen Institutionen und Einzelpersonen zusammenarbeitet, um verschiedene Bibliotheks- und Informationsdienste anzubieten, die die unterschiedlichen und wechselnden Bedürfnisse der Gemeinde decken. Um effektiv zu arbeiten, benötigt sie erfahrene, flexible und gut ausgebildete Manager und Mitarbeiter, die verschiedene Managementtechniken beherrschen. Dieses Kapitel befasst sich mit den Grundelementen des Managements einer Öffentlichen Bibliothek.

6.2 Managementqualitäten

Das Management einer Öffentlichen Bibliothek erfordert Fähigkeiten in den folgenden Bereichen:

- Führung und Motivation
- Pflege guter Beziehungen zu Behörden und Geldgebern
- Planung und Strategieentwicklung
- Aufbau und Pflege von Netzwerken mit anderen Organisationen
- Etatverhandlungen und -verwaltung
- Ressourcenmanagement
- Personalführung
- Planung und Entwicklung von Bibliothekssystemen
- Organisationsentwicklung
- Marketing und Werbung
- Kontaktarbeit in der Gemeinde und Lobbying.

6.2.1 Führung und Motivation

Die Bibliotheksleitung ist ein wichtiger Anwalt für die Öffentlichen Bibliotheken als wesentlicher Bestandteil einer internationalen, nationalen oder lokalen

Infrastruktur. Er/sie muss gegenüber Politikern und wichtigen Interessengruppen auf allen Ebenen für Öffentliche Bibliotheken werben, um deren Bedeutung bekannt zu machen, und um Gelder für ihren Unterhalt und ihre Entwicklung zu beschaffen. Die Bibliotheksleitung muss dafür sorgen, dass übergeordnete Behörden über neue Entwicklungen, die sich auf die Öffentlichen Bibliotheken auswirken können, informiert werden. Sie muss sicherstellen, dass bekannt ist, dass die Bibliothek bei der Frage des Zugangs zu neuen Diensten eine Schlüsselrolle einnimmt.

Die Bibliotheksleitung ist verantwortlich für die Motivation der Mitarbeiter und für die Energie, Vitalität und Stärke der Dienstleistungen und des Personals. Sie spielt ebenso eine Schlüsselrolle bei der Weiterentwicklung technischer Einrichtungen und muss dafür Sorge tragen, dass die Materialien der Bibliothek einschließlich der Informationstechnologie bestmöglich eingesetzt werden, um dadurch den Bibliotheks- und Informationsbedarf der Gemeinde zu decken.

6.2.2 Beziehungen zu Behörden und Geldgebern

Um ihre Ziele erreichen zu können, braucht die Öffentliche Bibliothek eine angemessene und kontinuierliche Finanzierung. Es ist sehr wichtig, dass die Bibliotheksleitung zu den übergeordneten Behörden enge und gute Beziehungen knüpft und pflegt. Die Bibliotheksleitung sollte direkten Zugang zum und Beteiligung am Gremium oder Komitee haben, das für die Bibliothek unmittelbar verantwortlich ist. Zusätzlich zu offiziellen Sitzungen sollte es zwischen der Bibliotheksleitung und Mitgliedern der übergeordneten Behörde regelmäßige informelle Gespräche geben, und sie sollten immer gut über die Bibliothek und die aktuellen und künftigen Entwicklungen informiert sein.

6.2.3 Planung und Strategieentwicklung

Planung garantiert, dass:

- die Bibliothek den Bedürfnissen der Bevölkerung gerecht wird
- die übergeordnete Behörde, das Management und die Mitarbeiter verstehen, was die Bibliothek erreichen will
- öffentliche Gelder zielgerichtet und verantwortungsbewusst ausgegeben werden
- die Kontinuität der Dienstleistung auch bei personellen Veränderungen gewahrt bleibt
- die Bibliothek sich an die Erwartungen der Bürger anpasst, indem sie neue Dienstleistungen anbietet
- die Bibliothek in der Lage ist, wirkungsvoll auf Veränderungen zu reagieren.

Kurz- und langfristige Zielsetzungen der Öffentlichen Bibliothek, Strategien und Leistungsmessung sind notwendig, um ein gerechtes, effektives und effizientes

Dienstleistungsangebot der Bibliothek zu gewährleisten, das allen Teilen der Bevölkerung offen steht. Strategie- und Aktionspläne müssen ausformuliert, dokumentiert und in die Tat umgesetzt werden.

Die Planung sollte nicht im Alleingang, sondern in Absprache mit den übergeordneten und finanzierenden Stellen, dem Bibliothekspersonal und den aktuellen und potentiellen Benutzern stattfinden. Ein strategischer Plan sollte auf die Benutzer ausgerichtet sein und folgende Elemente enthalten:

- Leistungsüberprüfung
- Bedarfsanalyse
- Festsetzung von Prioritäten und kurzfristigen Zielen
- Entwicklung von Strategien zum Erreichen dieser Ziele
- Identifikation von Faktoren, die für den Erfolg entscheidend sind
- Budgetverteilung
- Zielorientierter Ressourceneinsatz
- Bemessung und Bewertung von Aufwand und Ergebnis
- Neubewertung der Bedürfnisse und Strategien.

6.2.4 Aktionsplan

Ein Aktionsplan ist erforderlich, um sicherzustellen, dass sich die Aktivitäten der Bibliothek darauf konzentrieren, die im Strategiekonzept festgelegten Prioritäten und Ziele zu erreichen. Der Plan sollte folgende Punkte aufzeigen:

- Fokussierung auf den Dienst am Publikum
- Realisierung der Prioritäten und Ziele des Strategiekonzepts
- Festlegung von Komponenten für die Vorgehensweise
- Entwicklung klar festgelegter Ziele innerhalb realisierbarer Zeiträume
- Beschreibung erreichbarer Ergebnisse im Verhältnis zum Aufwand
- Beteiligung der Bibliotheksmitarbeiter, die die Arbeiten ausführen
- Übertragung der Verantwortung, gewisse Ergebnisse zu erreichen, auf bestimmte Mitarbeiter
- Programm, um den Plan in regelmäßigen Abständen zu überprüfen, zu bewerten und abzuändern.

Eventuell notwendige Verordnungen oder örtliche Vorschriften, Richtlinien und Vorgehensweisen sollten genau formuliert, dokumentiert und allen Beteiligten mitgeteilt werden. Geschäfts- und Marketingpläne, Marktforschung, Bedarfsanalysen und Umfragen unter Benutzern und Nicht-Benutzern sollten zum Management gehören.

Eine Planung, die auf die Zukunft ausgerichtet ist, sollte Veränderungen positiv gegenüberstehen, Flexibilität propagieren und die Auswirkungen der Übergangsphase auf Dienstleistungen, Mitarbeiter und Benutzer so gering wie

möglich halten. Um Veränderungen effektiv zu bewältigen, müssen alle Interessengruppen am Änderungsprozess beteiligt werden.

6.3 Aufbau und Pflege von Netzwerken

Die Bibliotheksleitung muss dafür sorgen, dass, wo sinnvoll, auf nationaler, regionaler und lokaler Ebene Netzwerke unter Anwendung von Informations- und Kommunikationstechnologien aufgebaut und gepflegt werden. Dies bietet die Möglichkeit, dem Benutzer auf lokaler Ebene eine sehr breite Palette von Ressourcen zur Verfügung zu stellen. Die Bibliotheksleitung sollte zum Wohle der Benutzer auch zu anderen Einrichtungen der Gemeinde wie z.B. Schulen, anderen Behörden und ehrenamtlichen Organisationen gute Kontakte knüpfen und die zentrale Rolle der Öffentlichen Bibliothek im öffentlichen Leben stärken. Die Bibliotheksleitung sollte so gut wie möglich dafür sorgen, dass die Bibliothek innerhalb der Verwaltungsstruktur der übergeordneten Behörde eine aktive und positive Rolle einnimmt.

6.4 Finanzmanagement

Finanzmanagement und Finanzplanung sind unerlässlich, um sicherzustellen, dass die Bibliothek effizient (mit optimaler Leistung), wirtschaftlich (zu minimalen Kosten), und effektiv (mit größtmöglichem Nutzen) geführt wird. Um diese Ziele zu erreichen, sollte die Bibliotheksleitung:

- nach Möglichkeiten suchen, die Höhe der Finanzierung von Seiten nationaler, bundesstaatlicher oder lokaler Behörden oder aus anderen Quellen zu verbessern
- einen Aktionsplan ausarbeiten, der auf 3-5 Jahre angelegt ist und auf dem Langzeitprogramm der Bibliothek beruht, mit entsprechenden Angeboten für die benötigten Gelder
- die Finanzmittel so verteilen, dass Maßnahmen gefördert werden, die in den Leistungsvereinbarungen beschrieben sind und den vorher festgelegten Prioritäten entsprechen
- wo es sich anbietet, Partnerschaften für Einkaufskooperativen bilden, um den Nutzen der vorhandenen Gelder zu maximieren
- praxisorientierte Kalkulationen zur Berechnung von Kosten für Aktivitäten und Programme und zur Vereinfachung künftiger Planungen aufstellen
- eine Strategie für die fortwährende Erneuerung von Geräten und Ausstattung einhalten
- Automatisierungstechniken bewerten und einsetzen, wo dies möglich ist, um Effizienz und Effektivität zu steigern
- Maßnahmen durchführen, die sicherstellen, dass alle Angestellten, die für einen Teil des Etats verantwortlich sind, für die Ausgaben in ihrem Bereich in vollem Umfang zur Rechenschaft gezogen werden

- die Produktivität und Effizienz des Personals verbessern.

6.5 Management der Bibliotheksressourcen

Ein Großteil des Bibliotheksetats wird für Bibliotheksmaterialien ausgegeben. Die Bibliotheksleitung sollte dafür sorgen, dass diese Gelder ordnungsgemäß und in Übereinstimmung mit den vereinbarten Prioritäten der Bibliothek ausgegeben werden, und dass der Bestand gepflegt und verfügbar ist, damit der Bibliotheksbenutzer den größtmöglichen Nutzen daraus ziehen kann.

6.6 Personalführung

Das Bibliothekspersonal ist ein wichtiger Bestandteil der Ressourcen einer Bibliothek, und die Personalkosten beanspruchen in der Regel den größten Teil des Bibliotheksetats. Damit effektiv und mit hoher Motivation und Zufriedenheit gearbeitet wird, muss die Personalführung einfühlsam, konsequent und nach vernünftigen Prinzipien erfolgen. Folgende Punkte sollten dabei berücksichtigt werden:

- Gerechtes Vorgehen bei Einstellungen. Bevor eine Stelle ausgeschrieben wird, sollte eine Beschreibung der Stelle und ihrer Anforderungen angefertigt werden. Vorstellungsgespräche sollten für alle Bewerber fair durchgeführt werden. Einstellungen sollten allein nach beruflichen Gesichtspunkten und Eignung für die Stelle erfolgen und nicht von anderen Faktoren beeinflusst werden.
- Gute Kommunikation zwischen Mitarbeitern aller Stufen ist sehr wichtig. Manager sollten regelmäßig die internen Kommunikationssysteme überprüfen, um sicherzugehen, dass alle Mitarbeiter gut über Strategien und Vorgehensweisen der Bibliothek informiert sind.
- Den Mitarbeitern sollte die Möglichkeit geboten werden, sich an der Entwicklung von Strategien und den Betriebsabläufen zu beteiligen. Eigeninitiative sollte gefördert werden, damit Fähigkeiten und Erfahrungen der Mitarbeiter möglichst gut genutzt werden können. Durch Beteiligung der Mitarbeiter am Entscheidungsprozess können sie sich mit den Strategien und Vorgehensweisen identifizieren.
- Unterstützung von Fördermaßnahmen zugunsten von Minderheiten, einschließlich der Schaffung von Positionen für spezielle Aufgaben.

6.7 Planung und Entwicklung von Bibliothekssystemen

Um die vorhandenen Mittel bestmöglich nutzen zu können, braucht die Öffentliche Bibliothek verschiedene Systeme, wie zum Beispiel eine Nutzungskontrolle, Finanzmanagement und interne Kommunikation. Die Bibliotheksleitung sollte dafür sorgen, dass geeignete Systeme zum Einsatz

kommen, die, falls nötig, auch von Fachleuten entwickelt werden können. Die Mitarbeiter müssen im Umgang mit diesen Systemen, deren Effektivität regelmäßig überprüft werden muss, entsprechend geschult werden.

6.8 Management von Veränderungen

Aufgrund der raschen Entwicklung der Informationstechnologie und sozialer und demografischer Veränderungen durchlaufen Öffentliche Bibliotheken, wie viele andere Organisationen auch, eine Periode beispielloser Veränderungen, deren Ende noch nicht abzusehen ist. Da die Informationsvermittlung eine ihrer Hauptaufgaben ist, bietet dies für die Öffentliche Bibliothek ungeahnte Chancen. Management und Personal werden außerdem vor die Herausforderung gestellt, dafür zu sorgen, dass Veränderungen mit größtmöglicher Effektivität und möglichst wenig Belastung für die Mitarbeiter und den Bibliotheksbetrieb durchgeführt werden können. Bibliotheksmanager müssen die Probleme, die sich aus anhaltenden und tiefgreifenden Veränderungen ergeben können, kennen und Methoden für den Umgang mit diesen Veränderungen entwickeln.

6.8.1 Planung für die Zukunft

Die Bibliotheksleitung sollte ein Auge auf Entwicklungen, sowohl innerhalb als auch außerhalb des Bibliothekswesens, haben, die sich womöglich auf das Dienstleistungsangebot der Bibliothek auswirken. Sie sollten sich die Zeit zur Information und Weiterbildung nehmen, damit sie die Auswirkungen vor allem technischer Veränderungen auf die künftige Gestaltung des Serviceangebots einschätzen können. Sie sollten auch dafür sorgen, dass Entscheidungsträger und andere Mitarbeiter über künftige Entwicklungen auf dem Laufenden gehalten werden.

6.9 Delegation

Die Bibliotheksleitung, der die Verantwortung für die Dienste der Öffentlichen Bibliothek übertragen wurde, trägt gemeinsam mit der übergeordneten Behörde die letzte Verantwortung hierfür. Jedoch besetzen alle Bibliotheksmitarbeiter, die für einen Teil der Betriebsmittel, seien es Materialien, Personal oder Bibliotheksgebäude, verantwortlich sind, eine Funktion, und dem sollte sowohl von der Bibliotheksleitung als auch vom jeweiligen Mitarbeiter Rechnung getragen werden. Sie sollten entsprechende Schulungen erhalten und, soweit möglich, an der Entwicklung der Bibliothekspolitik teilhaben. Führungsverantwortung sollte untergeordneten Mitarbeitern übertragen werden. Es sollte genau festgelegt werden, welche Aufgaben delegiert werden und wie Vorgesetzte darüber informiert werden. Die Mitarbeiter müssen so geschult werden, dass sie die übertragenen Aufgaben effektiv ausführen können. Ein gut geplantes Delegationssystem setzt Fähigkeiten und Erfahrungen vieler Mitarbeiter

bestmöglich ein und bietet Gelegenheit zur beruflichen Weiterentwicklung. Es erhöht auch die Anzahl der Personen, die in die Weiterentwicklung und den Betrieb des Bibliotheksdienstes voll integriert werden, verbessert die berufliche Zufriedenheit und bereitet auf mögliche Beförderungen vor.

6.10 Managementwerkzeuge

In einer Öffentlichen Bibliothek können eine ganze Reihe von Managementwerkzeugen verwendet werden. Ihre Bedeutung hängt von einer Reihe von Faktoren ab, darunter kultureller Kontext, Größe und Wesen der Einrichtung, Führungsstil anderer Abteilungen innerhalb derselben Organisation, vorhandene Erfahrungen und Finanzierung. Folgende Werkzeuge sind jedoch für fast alle Öffentlichen Bibliotheken von Bedeutung:

- Gemeinwesenanalyse
- Überwachung und Evaluation
- Leistungsmessung.

6.10.1 Gemeinwesenanalyse

Um Dienste anbieten zu können, die den Bedarf der ganzen Gemeinde decken, muss die Öffentliche Bibliothek das Ausmaß dieses Bedarfs ermitteln. Da sich Bedarf und Erwartungen verändern, muss dieser Prozess in regelmäßigen Abständen, zum Beispiel alle fünf Jahre, wiederholt werden. Eine Gemeinwesenanalyse ist ein Vorgang, bei dem die Bibliothek genaue Informationen über die lokale Gemeinde und ihre Bibliotheks- und Informationsbedürfnisse einholt. Planung und Strategieentwicklung basieren auf den Ergebnissen dieser Einschätzung; auf diese Weise kann eine Übereinstimmung von Dienstleistungsangebot und Bedarf erzielt werden. In einigen Ländern ist die Vorbereitung einer Gemeinwesenanalyse eine gesetzliche Forderung der lokalen Behörde. Die Informationen, die gesammelt werden, beinhalten folgendes:

- soziodemografische Informationen über die jeweilige Gemeinde, z.B. Alters- und Geschlechtsstruktur, ethnische Vielfalt, Bildungsniveau
- Daten über Organisationen innerhalb der Gemeinde, z.B. Bildungseinrichtungen, Gesundheitszentren, Krankenhäuser, Strafvollzugsanstalten, ehrenamtliche Organisationen
- Auskünfte über Handel und Wirtschaft in der Gemeinde
- Einzugsgebiet der Bibliothek; zum Beispiel die Entfernung zwischen Wohngebieten und der Bibliothek
- Verkehrsinfrastruktur der Gemeinde
- Informationsdienste, die von anderen Einrichtungen in der Gemeinde angeboten werden.

Diese Liste ist nicht vollständig, und in jedem Einzelfall wären jeweils weiterführende Untersuchungen nötig, um festlegen zu können, mit welchen Informationen eine Gemeinwesenanalyse erstellt werden kann. Das Prinzip jedoch, ein Gemeindeprofil zu erstellen, das es dem Bibliothekar und der übergeordneten Behörde ermöglicht, den Gemeindebedarf entsprechend zu planen, ist in jedem lokalen Umfeld wichtig. Die Erhebung sollte durch regelmäßige Benutzerumfragen ergänzt werden, um festzustellen, welche Bibliotheks- und Informationsdienste in welcher Qualität gewünscht werden und wie die angebotenen Dienste beurteilt werden. Die Durchführung von Umfragen erfordert spezielle Fähigkeiten, und falls die nötigen Mittel dazu vorhanden sind, wird ein objektiveres Ergebnis erzielt, wenn die Umfrage von einer externen Organisation durchgeführt wird.

6.10.2 Durchführung und Evaluation

Die Bibliotheksleitung trägt während des gesamten zielorientierten Prozesses die Verantwortung für die Finanzkontrolle und für die Überwachung und Evaluation der Aktivitäten. Die Leitung muss die Leistung der Bibliothek fortlaufend überprüfen, um sicherzustellen, dass Strategien und Betriebsergebnisse die gesetzten Ziele erreichen. Regelmäßig sollten Statistiken erhoben werden, damit Trends erkannt werden können. Umfragen zum Gemeindebedarf und zur Nutzerzufriedenheit sowie Leistungsindikatoren sind wertvolle Hilfsmittel bei der Überwachung der Bibliotheksleistungen. Es sollten Techniken entwickelt werden, mit denen die Qualität des Serviceangebots und dessen Einfluss auf die Gemeinde bemessen werden können. Alle Programme und Dienste sollten regelmäßig bewertet werden, um sicherzustellen, dass sie:

- die gesetzten Ziele der Bibliothek erreichen
- tatsächlich und regelmäßig angeboten werden
- auf den Bedarf der Gemeinde abgestimmt sind
- veränderten Bedürfnissen angepasst werden
- Verbesserungen, neuer Zielsetzung oder einer Neudefinition bedürfen
- angemessen finanziert werden
- kosteneffektiv sind.

Auch die Verfahren und Vorgänge innerhalb der Bibliothek bedürfen einer ständigen Evaluation und Revision, um die Effizienz und Effektivität zu erhöhen.

6.10.3 Leistungsindikatoren

Das Vorliegen zuverlässiger Informationen über die erbrachte Leistung ist notwendig, um Effizienz, Effektivität und Qualität des Dienstes beurteilen und verbessern zu können. Die Erhebung von Statistiken bezüglich Ressourcen, Personal, Dienstleistungen, Ausleihe, Veranstaltungen usw. liefert Daten für die

Planung, zeigt Verantwortlichkeiten auf und unterstützt eine gut informierte Leitung bei der Entscheidungsfindung.

Folgende grundlegende Leistungsindikatoren können verwendet werden, um die Realisierung der Bibliotheksziele zu beobachten und zu bewerten.

Benutzungsindikatoren

- Ausleihen pro Einwohner
- Gesamtzahl Bibliotheksbesuche pro Einwohner
- Prozentualer Anteil der Benutzer an der Einwohnerzahl
- Ausleihen pro Medium, d.h. Umsatz
- Anfragen nach Fachinformationen pro Einwohner
- Ausleihen pro Öffnungsstunde
- Anzahl der Zugriffe auf elektronische Dienste und andere Nonprint-Medien

Ausstattungsindikatoren

- Gesamtbestand pro Einwohner
- Anzahl Terminals/PCs pro Einwohner
- Anzahl OPAC-Geräte pro Einwohner

Personelle Indikatoren

- Verhältnis Vollzeitstellen - Bevölkerung
- Verhältnis Fachkräfte - Bevölkerung
- Verhältnis Vollzeitstellen - Bibliotheksbenutzung

Qualitative Indikatoren

- Umfragen zur Benutzerzufriedenheit
- Anzahl beantworteter Anfragen

Kostenindikatoren

- Abteilungskosten der verschiedenen Aufgabenbereiche, Dienste und Aktivitäten
- Personalkosten pro Aufgabenbereich, z.B. Buchbearbeitung, Veranstaltungen
- Gesamtkosten pro Einwohner, pro Benutzer, pro Besucher, pro Serviceangebot usw.

Vergleichende Indikatoren

- Vergleich statistischer Daten mit anderen relevanten und vergleichbaren Bibliotheksdiensten im internationalen, nationalen und lokalen Rahmen.

Zusätzlich zur Erhebung und Analyse von Servicestatistiken zu Aufwand und Ergebnis sollten die nicht berücksichtigten Bedürfnisse von Nicht-Nutzern definiert werden, indem Marktforschung unter speziellen Zielgruppen und durch kommunale Umfragen durchgeführt wird.

Falls keine verlässlichen Bevölkerungszahlen vorliegen, wird es schwieriger, aussagekräftige Leistungsindikatoren zu entwickeln. Man kann von geschätzten Bevölkerungsgesamtzahlen ausgehen, Kosten mit Benutzer- und Besucherstatistiken vergleichen oder Vergleichstests mit anderen Bibliotheken mit ähnlichen Eigenschaften durchführen.

6.10.4 Leistungsmessung

Schon seit einigen Jahren werden in Öffentlichen Bibliotheken Leistungsmessungen durchgeführt. Es werden Bemessungsgrundlagen oder Leistungsindikatoren festgesetzt, um den „Input“ in die Bibliothek, d.h. den Aufwand, zu bemessen, also die Ressourcen, die für die gesamte oder eine bestimmte Dienstleistung eingesetzt werden, und danach den „Output“, d.h. welches Ergebnis dadurch erzielt wird. So benötigt man zum Beispiel zur Einrichtung eines Auskunftsdienstes für Benutzer einen Input an Personal, Materialien, Geräten und Räumlichkeiten. Der Output besteht in der Anzahl der gestellten Anfragen, der Anzahl beantworteter Anfragen, der Art der Ressourcen und der Nutzung weiterer Dienstleistungen, wie z.B. Vormerkungen, die sich aus der ursprünglichen Anfrage ergeben. Diese Indikatoren können Jahr für Jahr verglichen werden, um herauszufinden, ob sich der Bibliotheksdienst verbessert.

-
- ▶ Die Danish National Library Authority stellt Öffentlichen Bibliotheken in Dänemark eine Datenbank, Computersoftware und ein Handbuch zum Thema Leistungsmessung bereit. Dies bietet allen Öffentlichen Bibliotheken in Dänemark dieselbe Informationsgrundlage, was wiederum ein hervorragender Ausgangspunkt für Vergleichstests ist. Sie können auch ihre Statistiken mit den Ergebnissen einer größeren Benutzerumfrage vergleichen. (<http://www.kib.dk>)
 - ▶ In Chile wurde ein Management-Modell für Öffentliche Bibliotheken entwickelt, bei dem die Umgebung und die Gemeinde analysiert und dann unter Beteiligung der lokalen Bevölkerung die Gestaltung, Planung und Umsetzung kultureller Veranstaltungen durchgeführt werden. Es umfasst auch Konzepte, mit denen die Entwicklung dieses Management-Modells weiterverfolgt werden kann, wodurch die Qualität der Arbeit und der Einfluss, den Öffentliche Bibliotheken auf die lokale Gemeinde haben, besser eingeschätzt werden können.
-

Die Computertechnologie macht die Leistungsmessung einfacher und erlaubt die Einführung und Anwendung von ausgefeilten Modellen der Bibliotheksbenutzung in der Serviceentwicklung. Die Leistungsmessung sollte geplant und über einen gewissen Zeitraum hinweg regelmäßig ausgeführt werden. Weitere Informationen zu Leistungsindikatoren in der Bibliothek in "ISO 11620:1998 Information und Dokumentation: Leistungsindikatoren für Bibliotheken."

Eine andere Möglichkeit, nützliche Angaben über den Erfolg einer Bibliothek zu bekommen, ist der Vergleich von Schlüsselwerten von Input und Output mit denen anderer Bibliotheken von ähnlicher Größe und mit ähnlichen Merkmalen. Dies wird gewöhnlich mit dem Begriff „Benchmarking“ bezeichnet und ist eine nützliche Ergänzung zu internen Leistungsmessungen.

6.11 Marketing und Promotion

Um die Bedürfnisse der Benutzer richtig zu verstehen und sie durch geeignete Planung zu erfüllen, kann die Bibliotheksleitung Marketingtechniken anwenden. Die Bibliothek sollte für ihre Dienste werben, um sicherzustellen, dass die Öffentlichkeit über die Dienste, die den Bibliotheks- und Informationsbedarf decken sollen, informiert ist.

6.11.1 Marketing- und Promotion-Strategien

Die Bibliothek sollte über schriftlich festgelegte Kommunikations-, Marketing- und Promotion-Strategien verfügen, um in der Öffentlichkeit gezielt Werbung für ihre Dienste betreiben zu können. Die Bibliothekspolitik sollte eine Marketing- und Kommunikationsstrategie und Methoden zur Bewertung von Promotion-Programmen enthalten.

6.11.2 Marketing- und Promotion-Plan

Damit die Bibliothek ihre Marketingstrategie umsetzen kann, sollte ein in sich geschlossener Marketing- und Promotion-Plan erarbeitet werden, der auf der festgesetzten Strategie beruht. Er könnte folgende Elemente enthalten:

- Nutzung von Print-, elektronischen und Kommunikationsmedien
- Aufsteller und Ausstellungsstücke
- aussagekräftige Beschilderung innen und außen
- regelmäßige Herausgabe von Veröffentlichungen und Zusammenstellung von Angebotslisten und Faltblättern
- Lese- und Leselernkampagnen
- Maßnahmen, um den Bedürfnissen von Personen mit Körper- oder sensorischen Behinderungen entgegenzukommen

- Buchmessen
- Internetseiten der Bibliothek
- Links von und zu themenbezogenen Internetseiten und -portalen
- Verein der Freunde und Förderer der Bibliothek
- jährliche Bibliothekswochen und andere werbewirksame Gemeinschaftsaktionen
- Feierlichkeiten anlässlich spezieller Jubiläen und Jahrestage
- Eintrag der Bibliothek im Telefonbuch und anderen Verzeichnissen innerhalb der Kommune
- Benefiz- und Spendenaktionen
- öffentliche Vorträge und Kontakte mit kommunalen Gruppen
- spezielle Bibliotheksveröffentlichungen, z.B. über die Geschichte der Bibliothek oder der Gemeinde.

Diese Liste ist nicht vollständig, und je nach den örtlichen Gegebenheiten können andere Elemente hinzugefügt werden.

6.11.3 Umgang mit den Medien

Die Bibliotheksangestellten sollten lernen, Medien zu Werbezwecken einzusetzen und auf Anfragen der Medien dementsprechend zu reagieren. Sie sollten für Lokalzeitungen Artikel schreiben und Presseerklärungen herausgeben können. Sie sollten mit Sprechetechniken und dem Umgang mit Radio- und Fernsehinterviews vertraut sein. Sie sollten auch in der Lage sein, die Bibliothek und ihre Dienste über Computer- und Telekommunikationsnetzwerke bekannt zu machen, wozu auch die Gestaltung von Webseiten gehört.

6.11.4 Unterstützung durch die Gemeinde

Die Bibliotheksleitung muss dafür sorgen, dass sich die Gemeinde der Bedeutung der Bibliotheksangebote bewusst ist. Städtische, regionale und nationale Finanzgeber sollten in vollem Umfang über die wichtige Rolle informiert sein, die die Bibliothek in der Gemeinde einnimmt, und ihre Entwicklung unterstützen.

6.11.5 Wie gewinnt man die Unterstützung der Gemeinde?

Die Bibliothek sollte eine festgesetzte Strategie und ein langfristiges Programm haben, um die Unterstützung der Gemeinde zu gewinnen. Das kann folgendes beinhalten:

- Einrichtung eines Vereins der "Freunde und Förderer der Bibliothek" zur finanziellen und allgemeinen Unterstützung

- Zusammenarbeit mit Befürwortern aus der Gemeinde, wenn es um größere Initiativen wie neue Gebäude und Dienste geht
- Kontakte zu Gemeindegruppen, um bestimmte Teile des Bestands zu verbessern oder spezielle Dienste auszubauen
- Zusammenarbeit mit Gruppen, die für die Belange des Bibliotheksdienstes und seine Weiterentwicklung eintreten wollen
- Teilnahme von Bibliotheksmitarbeitern an Veranstaltungen, die das Bewusstsein über den Wert und die Vielfalt der Bibliotheksarbeit steigern.

Die Unterstützung durch die Gemeinde hängt auch davon ab, ob die Bibliothek die versprochenen Dienste auch wirklich anbietet.

6.11.6 Unterstützung

Die Bibliothek sollte schriftliche Strategien festsetzen, die ihre Rolle bei der Gewinnung öffentlicher Unterstützung für den Bibliotheksdienst festlegen.

Eine gut informierte Öffentlichkeit kann für Öffentliche Bibliotheken wertvolle Hilfe leisten und sie aktiv in der Gemeinde fördern. Eines der wirksamsten Marketingwerkzeuge besteht darin, die Menschen dazu zu bringen, positiv über die Bibliothek und ihre Dienste zu sprechen. Lobbying umfasst Interaktionen mit Entscheidungsträgern, um bestimmte Ziele zu einem geeigneten Zeitpunkt innerhalb der Legislaturperiode, während der Ausarbeitung von Richtlinien oder den Etatberatungen zu sichern.

6.11.7 Zusammenarbeit mit dem übergeordneten Gremium

Bibliotheksleitungen sollten sich mindestens einmal jährlich mit dem wichtigsten übergeordneten und finanzierenden Gremium zusammensetzen, um über die Dienste, Entwicklungspläne, Leistungen und Schwierigkeiten der Bibliothek zu sprechen. Bibliothekare sollten möglichst oft versuchen, das leitende Gremium in die wichtigsten Veranstaltungen mit einzubinden. Ereignisse wie die Eröffnung einer neuen Bibliothek, die Einführung eines neuen Dienstes, die Einrichtung eines öffentlichen Internetzugangs, die Eröffnung einer neuen Sammlung und der Beginn einer Spendensammelaktion können diesem Zweck dienen.

6.11.8 Teilnahme am öffentlichen Leben

Eine der effektivsten Promotion-Strategien ist die Teilnahme gut informierter Bibliotheksmitarbeiter und Komitee- oder Gremiumsmitglieder an kommunalen Veranstaltungen. Beispiele hierfür könnten sein:

- Präsentation von Buchrezensionen und Berichte über Veranstaltungen in Radio und Fernsehen

- Zusammenarbeit mit Literatur- und anderen Kulturvereinen
- Verfassen einer Zeitungskolumne
- Unterstützung von Organisationen und Kampagnen gegen den Analphabetismus
- Teilnahme an Veranstaltungen lokaler Organisationen
- Unterstützung schulischer Initiativen
- Beteiligung an lokalen geschichtlichen und genealogischen Vereinen
- Mitgliedschaft in einer Wohltätigkeitsorganisation, wie z.B. dem Rotary Club
- Besuche bei lokalen Organisationen, um für den Bibliotheksdienst zu werben.

6.11.9 Evaluation

Die Bibliothek sollte ihr Marketing- und Promotion-Programm regelmäßig evaluieren und sicherstellen, dass die Ergebnisse der Bewertung bei der Planung künftiger Programme berücksichtigt werden.

Anhang 1

Öffentliche Bibliothek. Manifest der UNESCO

Zugang zum Wissen

Freiheit, Wohlstand und die Entwicklung der Gesellschaft und des einzelnen sind menschliche Grundwerte. Sie werden nur erreicht durch die Fähigkeit gutinformierter Bürger, ihre demokratischen Rechte auszuüben und aktiv in der Gesellschaft mitzuwirken. Konstruktive Teilnahme und die Entwicklung der Demokratie hängen von einer zufriedenstellenden Bildung genauso ab wie von freiem und ungehindertem Zugriff auf Wissen, Gedanken, Kultur und Informationen.

Die Öffentliche Bibliothek, der lokale Zugang zum Wissen, liefert eine Grundvoraussetzung für lebenslanges Lernen, unabhängige Entscheidungsfindung und kulturelle Entwicklung des einzelnen und der gesellschaftlichen Gruppen.

Dieses Manifest bekundet die Überzeugung der UNESCO, dass die Öffentliche Bibliothek eine lebendige Kraft für Bildung, Kultur und Information und ein wesentliches Handlungselement für die Förderung von Frieden und geistiger Ausgewogenheit im Denken von Männern und Frauen darstellt.

Die UNESCO fordert deshalb nationale und lokale Regierungen auf, die Entwicklung von Öffentlichen Bibliotheken zu unterstützen und sich dabei aktiv zu engagieren.

Die Öffentliche Bibliothek

Die Öffentliche Bibliothek ist das lokale Informationszentrum, das alle Arten von Wissen und Informationen den Benutzern leicht und schnell zur Verfügung stellt.

Die Dienstleistungen der Öffentlichen Bibliothek basieren auf der Gleichheit des Zugangs für alle, unabhängig von Alter, Rasse, Geschlecht, Religion, Nationalität, Sprache oder sozialem Status. Spezielle Dienstleistungen und Materialien müssen angeboten werden für die Benutzer, die, aus welchen Gründen auch immer, nicht die regulären Dienstleistungen und Materialien benutzen können; z.B. sprachliche Minderheiten, Behinderte und Personen, die sich im Krankenhaus oder im Gefängnis befinden.

Alle Altersgruppen müssen ihren Bedürfnissen entsprechendes Material finden. Sammlungen und Dienstleistungen müssen alle Arten von zweckmäßigen Informationsträgern und moderne Technologien wie auch traditionelle Materialien umfassen. Hohe Qualität und Bezug zu lokalen Bedürfnissen und Gegebenheiten sind grundlegend. Die Materialien müssen zeitgenössische Trends und die gesellschaftliche Entwicklung widerspiegeln, ebenso wie die Erinnerung an Leistungen und Phantasie der Menschen.

Die Sammlungen und Dienstleistungen dürfen keinerlei Form von ideologischer, politischer oder religiöser Zensur oder kommerziellem Druck unterliegen.

Ziele der Öffentlichen Bibliothek

Die folgenden Schlüsselziele, die sich auf Information, Lesefähigkeit, Bildung und Kultur beziehen, sollten zu den Kernaufgaben der Öffentlichen Bibliothek gehören:

- Lesegewohnheiten bei Kindern von klein auf wecken und unterstützen;
- individuelles Lernen und Selbststudium ebenso fördern wie staatliche Bildung auf allen Ebenen;
- Gelegenheit für die kreative persönliche Entwicklung bieten;
- Phantasie und Kreativität bei Kindern und Jugendlichen anregen;
- Bewusstmachen des kulturellen Erbes, Wertschätzung der Künste, der wissenschaftlichen Errungenschaften und Neuerungen;
- Zugang ermöglichen zu kulturellen Ausdrucksweisen aller darstellenden Künste;
- Pflegen von interkulturellen Dialogen und Fördern kultureller Vielfaltigkeit;
- Unterstützen der mündlichen Überlieferung;
- den Zugriff der Bürger auf alle Arten von Informationen sicherstellen, die das Gemeinwesen betreffen;
- adäquate Informationsdienste für lokale Initiativen, Verbände und Interessengruppen anbieten;
- Entwicklung der Fertigkeiten der Informationsbeschaffung und Nutzung von Computern;
- Unterstützung und Teilnahme an Lese-Aktivitäten und -Programmen für alle Altersgruppen und Einführung solcher Aktivitäten, wenn nötig .

Finanzierung, Gesetzgebung und Netzwerke

Die Öffentliche Bibliothek soll grundsätzlich gebührenfrei nutzbar sein. Die Öffentliche Bibliothek untersteht der Verantwortung von lokalen und nationalen Behörden. Sie muss durch eine spezifische Gesetzgebung unterstützt und von nationalen und lokalen Regierungen finanziert werden. Sie muss ein essentieller Bestandteil jeder Langzeitstrategie für Kultur, Informationsversorgung, Leseförderung und Bildung sein.

Um landesweite Bibliothekszusammenarbeit und Koordination zu sichern, müssen Gesetzgebung und strategische Planung auch ein nationales Bibliotheksnetzwerk definieren und fördern, das auf anerkannten Dienstleistungsstandards basiert.

Das Netzwerk für Öffentliche Bibliotheken muss mit Bezug auf nationale, regionale, Forschungs- und Spezialbibliotheken gestaltet werden, wie auch mit Bezug auf Bibliotheken an Schulen, Fach(hoch)schulen und Universitäten.

Betrieb und Management

Es muss eine klare Politik formuliert werden, die Zielsetzungen, Prioritäten und Dienstleistungen in Bezug auf die lokalen Bedürfnisse der Gemeinde definiert.

Die Öffentliche Bibliothek muss effektiv organisiert sein, und professionelle Standards des Betriebs müssen gepflegt werden.

Die Zusammenarbeit mit wichtigen Partnern - z.B. Benutzergruppen und andere Fachleute auf lokaler, regionaler, nationaler sowie internationaler Ebene - muss gesichert werden.

Die Dienstleistungen müssen von allen Mitgliedern des Gemeinwesens erreichbar sein. Das erfordert gut gelegene Bibliotheksgebäude, gute Lese- und Studiermöglichkeiten, sowie relevante Technologien und ausreichende Öffnungszeiten, die für den Benutzer günstig sind. Es impliziert gleichfalls externe Aktivitäten für diejenigen, die nicht in der Lage sind, die Bibliothek zu besuchen.

Die Bibliotheksdienstleistungen müssen den verschiedenen Bedürfnissen der Gemeinden auf dem Land und in der Stadt entsprechen.

Der Bibliothekar ist ein aktiver Vermittler zwischen Benutzern und Informationsquellen. Fachausbildung und ständige Weiterbildung des Bibliothekars sind unerlässlich, um angemessene Dienstleistungen zu sichern.

Weiterführende Angebote und Programme zur Benutzerschulung müssen zur Verfügung gestellt werden, damit die Benutzer von allen Ressourcen profitieren können.

Durchführung des Manifests

Entscheidungsträger auf nationaler und lokaler Ebene und die Bibliotheksgemeinschaft insgesamt und auf der ganzen Welt sind hiermit dringend aufgefordert, die Prinzipien, die in diesem Manifest ausgedrückt werden, zu verwirklichen.

Dieses Manifest wurde in Zusammenarbeit mit der International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA) ausgearbeitet.

Das Manifest ist auf der IFLA Homepage in über zwanzig Sprachen verfügbar: <http://www.ifla.org/VII/s8/unesco/manif.htm>

Anhang 2

Finnisches Bibliotheksgesetz (904/1998)

herausgegeben in Helsinki am 4. Dezember 1998

In Übereinstimmung mit einer Entscheidung des Parlaments wird folgendes bestimmt

Artikel 1 Ziele

1. Dieses Gesetz schreibt vor, welche Bibliotheks- und Informationsdienste von kommunalen Öffentlichen Bibliotheken geleistet werden müssen, und wie diese Dienste sowohl landesweit als auch regional bekannt gemacht werden müssen.

2. Ziel der von Öffentlichen Bibliotheken angebotenen Bibliotheks- und Informationsdienste ist es, unter den Bürgern Chancengleichheit für die persönliche Entwicklung, für das literarische und kulturelle Streben, für eine beständige Weiterentwicklung des Wissens, persönlicher und staatsbürgerlicher Kenntnisse, für Internationalisierung und ein lebenslanges Lernen herzustellen.

Bibliotheksaktivitäten zielen auch darauf ab, die Weiterentwicklung von virtuellen und interaktiven Netzwerkdiensten voranzutreiben und deren bildungsfördernde und kulturelle Inhalte zu verbreiten.

Artikel 2 Organisation der Bibliotheks- und Informationsdienste

3. Die Organisation der in diesem Gesetz angesprochenen Bibliotheks- und Informationsdienste liegt im Verantwortungsbereich der Kommunalverwaltung.

Die Kommunalverwaltung kann die Bibliotheks- und Informationsdienste selbstständig oder in teilweiser oder vollständiger Zusammenarbeit mit anderen Gemeinden oder auch auf andere Weise bereitstellen. Die Kommune trägt die Verantwortung dafür, dass die Dienste diesem Gesetz entsprechen.

Die Bibliotheksbenutzer sollen von Fachkräften des Bibliotheks- und Informationswesens betreut werden, und der Bibliotheksbestand sowie die Geräte sollen ständig erneuert werden.

In einer zweisprachigen Gemeinde sind die Bedürfnisse beider Sprachgruppen in gleicher Weise zu berücksichtigen.

In den Gemeinden, die im Siedlungsgebiet der Samen liegen, sollen sowohl die Bedürfnisse der Samen als auch die der Finnisch sprechenden Gruppen in gleicher Weise berücksichtigt werden.

Artikel 3 Das Netz der Bibliotheks- und Informationsdienste

4. Eine Öffentliche Bibliothek soll in Kooperation mit anderen Öffentlichen Bibliotheken, mit Forschungsbibliotheken und mit den Bibliotheken von Bildungseinrichtungen als Teil der nationalen und internationalen Bibliotheks- und Informationsnetze agieren.

Bibliotheken, die als Zentralbibliothek für Öffentliche Bibliotheken oder als Provinzbibliotheken dienen, ergänzen die Dienste der Öffentlichen Bibliotheken.

Die Zentralbibliothek für Öffentliche Bibliotheken ist eine kommunale Öffentliche Bibliothek, die vom zuständigen Ministerium mit Zustimmung der Kommune dazu ernannt wurde. Ihr Wirkungsbereich ist das gesamte Land.

Eine Provinzbibliothek ist eine kommunale Öffentliche Bibliothek, die vom zuständigen Ministerium mit Zustimmung der Kommune dazu ernannt wurde. Ihr Wirkungsbereich wird vom zuständigen Ministerium festgelegt.

Die Aufgaben der Zentral- und der Provinzbibliothek werden in einem Dekret erlassen. Das zuständige Ministerium kann in Absprache mit der Kommune die Ernennung zur Zentral- oder Provinzbibliothek wieder rückgängig machen.

Artikel 4 Kostenlose Bibliotheksdienste

5. Die Benutzung der bibliothekseigenen Bestände innerhalb der Bibliothek sowie Ausleihen sollen kostenlos erfolgen.

Fernleihen, die von der Zentralbibliothek oder von Provinzbibliotheken an Öffentliche Bibliotheken ausgegeben werden, sollen kostenlos erfolgen.

Für andere Bibliothekstransaktionen kann die Gemeinde eine Gebühr erheben, die jedoch die Selbstkosten der Transaktion nicht überschreiten darf.

Aus besonderen Gründen kann die Gebühr, die normalerweise auf die Selbstkosten beschränkt ist, diese überschreiten.

Artikel 5 Bewertung

6. Die Kommune soll den geleisteten Bibliotheks- und Informationsdienst bewerten.

Ziele der Bewertung (Evaluation) sind ein verbesserter Zugang zu Bibliotheks- und Informationsdiensten und Werbung für ihre Weiterentwicklung. Die Bewertung soll die Realisierung der Bibliotheks- und Informationsdienste sowie deren Qualität und Kosteneffektivität kontrollieren.

Jede Kommune ist verpflichtet, daran teilzunehmen.

Entscheidungen bezüglich nationaler Evaluation und nationaler Beteiligung an internationalen Evaluationen werden vom zuständigen Ministerium getroffen, das die Evaluation zusammen mit den Provinzministerien ausführt. Die Kommunalverwaltung soll zu dieser Evaluation beitragen.

Die wichtigsten Erkenntnisse und Ergebnisse der Evaluation sollen öffentlich bekannt gemacht werden.

Artikel 6 Staatliche Verwaltung der Bibliotheks- und Informationsdienste

7. Das zuständige Ministerium ist die nationale Verwaltungsbehörde für Bibliotheks- und Informationsdienste. Die Provinzialverwaltung fungiert als regionale Verwaltungseinheit des Staates. Die Aufgaben der Provinzialverwaltung des Staates werden in einem Dekret erlassen.

Artikel 7 Sonstige Vorschriften

8. Das Bibliothekssystem soll eine ausreichende Anzahl an Fachangestellten für den Bibliotheks- und Informationsdienst sowie sonstiges Personal beschäftigen.

Die erforderlichen Qualifikationsmerkmale für Bibliothekspersonal werden in einem Dekret erlassen.

Aus besonderen Gründen kann das zuständige Ministerium Ausnahmen von den formellen Qualifikationskriterien zulassen.

9. Die Gemeinde soll gemäß dem Gesetz zur Finanzierung von Bildung und Kultur (635/1998) per Gesetz staatliche Fördermittel für die Betriebskosten der Bibliothek erhalten.

Die Gemeinde soll gemäß dem Gesetz zur Finanzierung von Bildung und Kultur für die Bau- und Renovierungskosten einer Bibliothek staatliche Zuschüsse erhalten. Auch der Kauf eines Bibliotheksbusse oder -boots wird als Baumaßnahme betrachtet.

10. Die Bibliothek kann Benutzungsordnungen erlassen, die Bestimmungen bezüglich der Benutzung der Bibliothek sowie der Rechte und Pflichten der Benutzer enthalten.

Verstöße gegen die Benutzungsordnung werden mit Geldstrafen belegt, deren Höhe dem jeweiligen Verstoß entspricht.

11. Genauere Bestimmungen zur Anwendung dieses Gesetzes werden per Statut erlassen.

Finnisches Bibliotheksdekret (1078/998)

Erlassen in Helsinki am 18. Dezember 1998

§ 1 Funktionen der Zentralbibliothek für Öffentliche Bibliotheken

Die Zentralbibliothek für Öffentliche Bibliotheken soll

1. als nationales Fernleihzentrum dienen
2. die Zusammenarbeit zwischen Öffentlichen Bibliotheken untereinander und zwischen Öffentlichen und Wissenschaftlichen Bibliotheken fördern
3. allgemein anwendbare Methoden und Werkzeuge entwickeln, die zur Organisation von Bibliotheks- und Informationsdiensten nötig sind
4. weitere Aufgaben erfüllen, die ihr vom zuständigen Ministerium zugeteilt werden.

§ 2 Funktionen einer Provinzbibliothek

Eine Provinzbibliothek soll

1. Informations- und Fernleihdienste der Öffentlichen Bibliotheken in ihrer Region unterstützen
2. innerhalb ihres jeweiligen Wirkungsbereichs Informationsdienste entwickeln
3. für die Mitarbeiter innerhalb ihres Wirkungsbereiches Schulungen zu neuen Formen und Entwicklungsprojekten der Bibliotheksarbeit abhalten
4. weitere Aufgaben erfüllen, die ihr vom zuständigen Ministerium zugeteilt werden.

§ 3 Funktionen der Provinzialverwaltung

Die Provinzialverwaltung soll

1. in Kooperation mit dem zuständigen Ministerium die von der Bevölkerung benötigten Bibliotheks- und Informationsdienste beobachten und fördern und die Zugänglichkeit und Qualität der Dienste bewerten
2. regionale, nationale und internationale Projekte auf dem Gebiet des Bibliotheks- und Informationsdienstes bekannt machen
3. weitere Aufgaben erfüllen, die ihm vom zuständigen Ministerium zugeteilt werden.

§ 4 Erforderliche Qualifikationen

Mindestens zwei Drittel des Personals, auf das in Artikel 8, Absatz 1 des Bibliotheksgesetzes (904/1998) Bezug genommen wird, muss einen entsprechenden Hochschulabschluss haben, oder eine Berufsausbildung, die mindestens 20 Scheine in Bibliotheks- und Informationsstudien an einer Universität oder Berufsfachschule einschließt oder dadurch ergänzt wurde.

Die Person, die in der Gemeinde für den Bibliotheks- und Informationsdienst verantwortlich ist, muss einen höheren Hochschulabschluss mit mindestens 35 Scheinen in Bibliotheks- und Informationsstudien haben.

§ 5 Inkrafttreten

Das Dekret tritt am ersten Tag des Monats Januar 1999 in Kraft.

Die Vorschriften in §4, Absatz 1, werden nicht rückwirkend auf Bibliothekspersonal angewandt, das bereits zum Zeitpunkt des Inkrafttretens dieses Dekrets in der Bibliothek beschäftigt war.

Bei jeder zum Zeitpunkt des Inkrafttretens des Dekrets freien oder unbesetzten Stelle werden bei der Einstellung die Qualifikationskriterien angewandt, die vor dem Inkrafttreten dieses Dekrets gültig waren.

Vor dem Inkrafttreten des Dekrets können bei Bedarf die zur Realisierung erforderlichen Maßnahmen ergriffen werden.

§ 6 Übergangsregelungen das Personal betreffend

Hier nicht aufgeführt

§ 7 Übergangsregelungen Studienabschlüsse betreffend

Hier nicht aufgeführt

Anhang 3

Benutzercharta

Einige Öffentliche Bibliotheken haben eine Benutzercharta ausgearbeitet. Das nachfolgend aufgeführte Beispiel stammt von der Buckinghamshire County Library, England.

Buckinghamshire County Library

Benutzercharta der Bibliothek

Wir möchten den Bibliotheksbenutzern in Buckinghamshire einen qualitativ hochwertigen Dienst anbieten. Diese Charta legt Normen fest, die wir in all unseren Bibliotheken erfüllen wollen, und die Sie mit Recht erwarten können. Sie erfahren hier auch, was Sie tun können, wenn Sie Änderungs- oder Verbesserungswünsche für unseren Service haben.

Unser Bibliotheksversprechen

- Wir besitzen in der Region Buckinghamshire ein Netz von Bibliothekszeitstellen und Fahrbibliotheken. Wir werden unter der Bevölkerung Umfragen durchführen, um sicherzustellen, dass unsere Öffnungszeiten soweit wie möglich auf die Bedürfnisse der Gemeinden abgestimmt sind.
- Unsere computergeführten Kataloge versorgen die Benutzer jeder Zeitstelle mit detaillierten Angaben über unseren gesamten Bibliotheksbestand.
- Ausgeliehene Medien können in jeder unserer Bibliotheken zurückgegeben oder verlängert werden, nicht nur in der Bibliothek, in der sie ausgeliehen wurden.

Unser Serviceversprechen

- Sie werden von Mitarbeitern bedient, die Namensschilder tragen, und die in der Benutzerbetreuung geschult wurden.
- Unser Personal ist hilfsbereit und höflich und besitzt die nötigen Kenntnisse und Erfahrungen, um seine Arbeit gut auszuführen.
- Normalerweise müssen Sie nicht länger als drei Minuten an einer Servicetheke oder an der Information warten, außer zu Stoßzeiten.
- Wir werden Ihre Anfragen sofort beantworten oder Ihnen mitteilen, wie lange die Bearbeitung dauert. Wir werden Ihre Briefe und Anrufe unverzüglich und effizient bearbeiten und Anfragen innerhalb von drei Arbeitstagen beantworten oder bestätigen. Falls notwendig, wird eine vollständige Beantwortung innerhalb von zehn Arbeitstagen erfolgen.
- Wir liefern 70% der bestellten Medien innerhalb von 15 Tagen und 80% innerhalb von 30 Tagen. Bei stark nachgefragten Medien oder bei Auswärtsbestellungen kann es zu längeren Wartezeiten kommen. Auf Nachfrage informieren wir Sie gerne über die Fortschritte Ihrer Bestellung.

Unser Versprechen bezüglich Zugang und Gleichwertigkeit

- Wir bieten Dienste an, die die kulturelle und sprachliche Vielfalt der lokalen Gemeinschaften zum Ausdruck bringen.
- Wir tun unser Möglichstes, Einrichtungen und Dienste anzubieten, die für Menschen mit Behinderungen zugänglich sind.
- Wir bieten einen Bibliotheksdienst an, der auch den Bedürfnissen spezieller Benutzergruppen gerecht wird, wie z.B. Personen, die ihre Wohnung nicht verlassen können oder sich im Krankenhaus befinden.
- Unser Personal erhält die nötige Beratung und Schulung, um den Bedürfnissen aller Benutzer ohne Diskriminierung nachkommen zu können.

Unser Beratungsversprechen

- Wir geben Ihnen auf Wunsch jederzeit gerne weitere Informationen über unser Serviceangebot.
- Wir legen Wert auf Ihre Meinung zum Bibliotheksdienst. Falls Sie uns Ihre Kommentare oder Ihre Meinung mitteilen wollen, sprechen Sie mit der örtlichen Bibliotheksleitung, oder übermitteln Sie uns Ihre Anregungen und Kritik auf einem der zu diesem Zweck ausliegenden Formulare.
- Mindestens alle drei Jahre wird in jeder Bibliothek eine Umfrage zum Thema Benutzerzufriedenheit durchgeführt, deren Ergebnisse veröffentlicht werden.
- Wir befragen unsere Benutzer zu den wichtigsten Servicethemen, und informieren Sie über Veränderungen und Weiterentwicklungen.

Die Einhaltung der von uns in dieser Charta gegebenen Versprechen wird streng überwacht. Unsere Standards werden jedes Jahr überprüft und die Ergebnisse veröffentlicht.

Anhang 4

Standards für Bibliotheksgebäude - Ontario, Kanada und Barcelona, Spanien

Es gibt keine allgemeine Norm für die Größe Öffentlicher Bibliotheksgebäude. In einigen Ländern oder Regionen wurden jedoch Normen entwickelt. Als Beispiele, die bei der Planung eines Bibliotheksgebäudes nützlich sein können, werden in diesem Anhang Normen aus Ontario, Kanada, und Barcelona, Spanien, aufgeführt. Ein entscheidender Faktor bei der Festlegung der benötigten Grundfläche für eine Bibliothek müssen letztendlich die jeweiligen Bedürfnisse der Gemeinde sein. Die Beispiele in diesem Anhang sollten zusammen mit den in Kapitel 3.10 aufgeführten Punkten angewandt werden.

Bibliotheksplaner sollten bedenken, dass die Automatisierung die Strukturen des Bibliotheksservices verändert hat, und dass Design und Größe der Bibliothek aktuelle und zukünftige Technologien berücksichtigen müssen.

Richtlinien der Ontario Public Library von 1997

Folgende Methoden werden von den Öffentlichen Bibliotheken Ontarios angewandt, um die erforderliche Grundfläche zu bestimmen.

1. Durchschnittliche Quadratmeterzahl pro Einwohner.

In einer Gemeinde mit weniger als 100.000 Einwohnern liegt der angemessene Standard bei 56 m² pro 1.000 Einwohner.

2. Bestimmung der Gebäudegröße anhand der wichtigsten Bibliotheksbereiche.

(1) Bestandsfläche: Die Bestandsfläche kann mit einem Durchschnittswert von 110 Bänden pro Quadratmeter angesetzt werden. Dies erlaubt niedrigere Regale und breitere Gänge in speziellen Abteilungen wie der Kinderabteilung oder dem Auskunftsbestand, und Regale und Gänge normaler Höhe und Breite im größeren Bereich der Sachliteratur.

Erforderliche Fläche = 1 m² pro 110 Bände.

(2) Benutzerfläche: 5 Benutzerplätze pro 1.000 Einwohner sind eine akzeptable Norm für die Benutzerfläche in einer Bibliothek. Dies ermöglicht individuelle Leseplätze in der Erwachsenen- und der Kinderabteilung, sowie bequeme Sitzgelegenheiten, Nachschlagetische, AV-Geräte und öffentliche Internetplätze.

Ein akzeptabler Standardwert liegt bei 2,8 m² pro Leseplatz.

(3) Personalfäche: Eine empfohlene Bibliotheksnorm liegt bei einem Mitarbeiter pro 2.000 Einwohner (s.a. Kapitel 5.6). Die Personalfäche kann auf insgesamt 16,3 m² pro Mitarbeiter angesetzt werden. Diese Zahl beinhaltet Arbeitsplätze, Servicetheken, Ausleihbereiche, Aufenthaltsraum, Schließfächer usw.

Benötigte Fläche: 16,3 m² pro Mitarbeiter bei 1 Mitarbeiter pro 2.000 Einwohner.

(4) Mehrzweckräume: Jede Bibliothek sollte eine Fläche für diese Räume reservieren, die für die Programmarbeit und Kurse verwendet werden.

(5) Nebennutzflächen: schließt Toiletten, Hausmeisterraum, Haustechnikräume, Aufzüge, Treppenhäuser usw. mit ein. Der Bedarf an Nebennutzflächen verringert sich, wenn die Bibliothek Toiletten, Haustechnikräume etc. mit einem anderen Mieter im selben Gebäude teilt.

Erforderliche Fläche = 20% des Nettoraumes (d.h. 20% der Gesamtfläche von (1) bis (4)).

(6) Mindestgesamtgröße:

Die Mindestgröße einer eigenständigen Bibliothek sollte mindestens 370 m² betragen.

In einem Bibliothekssystem mit mehreren Zweigstellen sollte keine Zweigstelle kleiner als 230 m² sein, zuzüglich 14 m² pro weitere 1.000 Bände ab einer Bestandsgröße von 3.000 Bänden.

Ontario Public Library Guidelines: A development tool for small, medium and country libraries. 1997. Sudbury, Ontario: Ontario Library Service North.

Bibliotheksdienst Diputació de Barcelona: Basisnormen für Öffentliche Bibliotheken

überarbeitet im März 1999

Einwohnerzahl	Stadtteilbibliothek	Öffentliche Bibliothek				Zentralbibliothek		Regionalbibliothek	
	Städte	Städte	Städte	Städte	Städte	Städte	Städte	Städte	
	3.000 - 5.000	5.000 - 10.000	10.000 - 20.000	20.000 - 30.000	30.000 - 50.000	über 50.000	bis 50.000	über 50.000	

Fläche (Quadratmeter)									
Öffentlich zugängliche Räume	Eingangshalle	15 - 15	15 - 30	30 - 40	40 - 60	60 - 110	110 - 150	60 - 110	110 - 150
	Mehrzweckraum	- 50	50 - 60	60 - 80	80 - 100	100 - 150	150 - 200	100 - 150	150 - 200
	allg. Bereich - Ausleihe - Information	130 - 200	200 - 270	270 - 410	410 - 645	645 - 930	930 - 1.450	580 - 930	930 - 1.450
	Zeitschriften/AV-Medien	60 - 90	90 - 100	100 - 115	115 - 140	140 - 250	250 - 400	110 - 250	250 - 400
	Kinderabteilung	60 - 90	90 - 120	120 - 160	160 - 225	225 - 300	300 - 360	180 - 300	300 - 360
Nur für Personal zugängliche Räume	Büro	15 - 15	15 - 20	20 - 20	20 - 30	30 - 40	40 - 100	50 - 65	65 - 180
	Abstellraum	20 - 30	30 - 40	40 - 60	60 - 80	80 - 150	150 - 230	115 - 210	210 - 350
	Pausenraum	- 10	10 - 10	10 - 15	15 - 20	20 - 30	30 - 35	20 - 35	35 - 40
	Parkplatz					- 40	40 - 75	75 - 150	150 - 170
Kursbereich		300 - 500 m ²	500 - 650 m ²	650 - 900 m ²	900 - 1.300 m ²	1.300 - 2.000 m ²	2.000 - 3.000 m ²	1.300 - 2.200 m ²	2.200 - 3.300 m ²
Serviceräume	Reinigungsgeräte	Gesamtfläche = Kursbereich plus 30%							
	Gänge usw.								
	Toiletten								
Gesamtfläche		390 - 650 m ²	650 - 845 m ²	845 - 1.170 m ²	1.170 - 1.690 m ²	1.690 - 2.600 m ²	2.600 - 3.900 m ²	1.690 - 2.860 m ²	2.860 - 4.290 m ²

Einrichtungen									
Leseplätze, Plätze für AV-Medien und Computerarbeitsplätze (Anzahl Plätze)	allgemeiner Bereich	20 - 30	30 - 40	40 - 60	60 - 85	85 - 115	115 - 145	50 - 115	115 - 145
	Kinderabteilung	15 - 20	20 - 25	25 - 35	35 - 50	50 - 65	65 - 75	40 - 65	65 - 75
	Zeitschriften - Tisch - Lesecke	2 - 4	4 - 4	4 - 6	6 - 10	10 - 15	15 - 20	6 - 15	15 - 20
		6 - 8	8 - 10	10 - 10	10 - 15	15 - 20	20 - 25	10 - 20	20 - 25
	AV-Medien		6 - 8	8 - 12	12 - 16	16 - 20	20 - 25	16 - 20	20 - 25
	PCs – allgemein	4	6 - 8	8 - 10	10 - 14	14 - 18	18 - 27	14 - 18	18 - 27
PCs – CD-ROM		1 - 2	2 - 2	2 - 4	4 - 5	5 - 9	5 - 6	6 - 9	
Mehrzweckbereich	- 35	35 - 45	45 - 60	60 - 75	75 - 115	115 - 150	75 - 115	115 - 150	
Regalfläche: 33 Bücher x Meter		300	395 - 760	760 - 1.090	1.090 - 1.515	1.515 - 2.120	2.120 - 2.725	1.820 - 2.425	2.425 - 3.335
CD-Regale: 225 CDs/ 60x90cm Einheit			5 - 7	7 - 10	10 - 13	13 - 17	17 - 25	15 - 20	20 - 30

Literaturverzeichnis

Stand: Februar 2001

Allgemeines

An Chomhairle Leabharlanna (The Library Council), *Joining Forces: Delivering Libraries and Information Services in the Information Age*. Dublin, The Library Council, 2000.

Associazione Italiana Biblioteche, *Linee guida per la valutazione delle biblioteche pubbliche Italiane*, Rome, Associazione Italiana Biblioteche, 2000.

Baró i Llambias, M and Mañà i Terré, T. *Formar-se per informar-se: propostes per a la integració de la biblioteca a l'escola*, Barcelona, Edicions 62, Rosa Sensat, 1994.

Benton Foundation. *Buildings, Books and Bytes: Libraries and Communities in the Digital Age*, published by the Benton Foundation at the request of the W.K. Kellogg Foundation, 1996.
[<http://benton.org/library/kellogg/buildings/html>]

Benton Foundation. *Local Places, Global Connections: Libraries in the Digital Age*, published by the Benton Foundation and Libraries for the Future 1999.
[<http://www.benton.org/library/libraries/home.html>]

Bibliotheken '93: Strukturen – Aufgaben – Positionen, Bundesvereinigung Deutscher Bibliotheksverbände (BDB), Berlin, Göttingen, BDB; Berlin, Deutsches Bibliotheksinstitut, 1994.

Calenge, Bertrand, *Les petites bibliothèques*, Paris, Cercle de la librairie, 1993.

Council for Cultural Co-operation, Culture Committee, *Council of Europe/EBLIDA Guidelines on Library Legislation and Policy in Europe*, 2000.

Domínguez Sanjurjo, María Ramona, *Nuevas formas de organización y servicios en la biblioteca pública*, Gijón, Spain, Trea, 1997.

England. Culture, Media and Sport Committee (UK). *Culture, Media and Sport - Sixth Report - Public Libraries*, London, House of Commons, 2000.
[<http://www.publications.parliament.uk/pa/cmselect/cmcomeds/241/24102.htm>]

- England. Department of Culture, Media and Sport, *Comprehensive, Efficient and Modern Public Libraries - Standards and Assessment*, London, Department of Culture, Media and Sport, 2001.
- England. Libraries, Information and Archives Division, *Libraries for All: Social Inclusion in Public Libraries: Policy Guidelines for Local Authorities in England*, London, Department for Culture, Media and Sport, 1999.
- England. Library and Information Commission, *New Library: The People's Network*, London, Department for Culture, Media and Sport. 1998.
- Finland. Ministry of Education, *Public Libraries in Finland - Gateways to Knowledge and Culture*, Helsinki, Ministry of Education, 1999.
[http://www.minedu.fi/minedu/culture/libraries_gateways.html]
- Firsov, V. R. *Gosudarstvennoye zakonodatelnoye regulirovanie dejatelnosti bibliotek*, St. Petersburg, Rossijskaja natsional naja biblioteka, 2000.
- Florida Library Association, *Standards for Florida Public Libraries: A Vision for the 21st Century*, Florida, Florida Library Association, 1995.
[<http://www.dos.state.fl.us/dlis/Standards/index.html>]
- Germany. Working Party Joint Career Profile of the BDB, *Career Profile 2000: The Changing Roles of Libraries and Librarians*, Berlin, Bundesvereinigung Deutscher Bibliotheksverbände e.V. 2000.
[<http://www.bdbverband.de/berufsbild/berufsbild.htm>]
- Greenhalgh, Liz and Ken Worpole with Charles Landry, *Libraries in A World of Cultural Change*, London, UCL Press, 1995.
- Hayes, Robert M. and Virginia A. Walter, *Strategic Management for Public Libraries: A Handbook*, Westport, Conn., Greenwood Press, 1996.
- Himmel, Ethel and William James Wilson with the ReVision Committee of the Public Library Association, *Planning for Results: A Public Library Transformation Process - The Guidebook*, Chicago, American Library Association, 1998.
- Himmel, Ethel and William James Wilson with the ReVision Committee of the Public Library Association. *Planning for Results: A Public Library Transformation Process - The How-To Manual*, Chicago, American Library Association, 1998.
- IER Planning, Research and Management Services, *The Library's Contribution to Your Community: A Resource Manual for Libraries to Document their Social and Economic Contribution to the Local Community*, Gloucester, Ontario, Canada, Southern Ontario Library Service, 1998.

- Illinois Library Association. *Serving Our Public: Standards for Illinois Public Libraries*, Chicago, Illinois Library Association, 1997.
- Information Centre for Information Ethics web-site. 2001.
<http://www.library.yale.edu.icie>; and also <http://www.infoethics.net>
- Information on guidelines and standards in Spain.
<http://www.fundaciongsr.es/documentos/default3.htm>
- Information on library law in Spain.
http://www.mcu.es/lab/textos/legislac/leg_bibliotecas.htm
- Ireland. Department of Environment and Local Government, *Branching Out: A New Public Library Service*, Dublin, Stationery Office, 1998.
- ISO 11620. *Information and Documentation. Library Performance Indicators*. Geneva, ISO, 1998.
- King Research Ltd., *Keys to Success: Performance Indicators for Public Libraries: A Manual of Performance Measures and Indicators*, London, HMSO, 1998.
- Kulicova, L.V., *Publičnaja biblioteka v uslovijah mestnogo samoupravlenija. Posobie*, St. Petersburg, Rossijskaja natsionalnaja biblioteka, 2000.
- La biblioteca escolar en el contexto de la reforma educativa: documento marco*, Madrid, Ministerio de Educación y Ciencia, 1995.
- La biblioteca pública, un compromiso político: primeras jornadas "Biblioteca pública y políticas culturales"*, Barcelona, Fundación Bertelsmann, 1997.
- Library Association. *Code of Professional Conduct and Guidance Notes, 3rd ed.* London, The Library Association, 1999.
- Library Association. *Model Statement of Standards for Public Library Services*, London, The Library Association, 1995.
- Library Association, Public Library Charter Working group, *A Charter for Public Libraries*, London, The Library Association, 1993.
- Library Board of Queensland, *Guidelines and Standards for Queensland Public Libraries*, Brisbane, Library Board of Queensland, 1997.
- McClure, Charles R., and others, *Planning and Role Setting for Public Libraries: A Manual of Options and Procedures*, Chicago, American Library Association, 1987.

- Le métier de bibliothécaire*, Paris, Cercle de la librairie, 1996.
- Modelnij standart dejatelnosti publichnoj biblioteki*, Proekt 9 vinositsja na obsugdenie Sektsiej po bibliotechnoj politike i zakonodatel stvu RBA, St.Petersburg, 2000.
- Moore, Nick, *Measuring the Performance of Public Libraries*, Paris, UNESCO, 1989.
- Ontario Library Service North, *Ontario Public Library Guidelines: A Development Tool for Small, Medium and County Libraries*. Sudbury, Ontario, Canada, Ontario Library Service North, 1997 (with updates to June 2000).
- Oregon Library Association, *Standards for Oregon Public Libraries, 2000*.
[\[http://www.olaweb.org/pld/standards.html\]](http://www.olaweb.org/pld/standards.html)
- Ot massovoj k publichnoj biblioteke*. Materiali seminara (10-11 Nojabrja 1992 Moskva), Moscow, 1993.
- Performance Measurement and Quality Management in Public Libraries. Proceedings of IFLA Satellite Meeting. Berlin, 25-28 August 1997*, Berlin, Deutsches Bibliothekinstitut, 1998.
- Rural Information Provision in Developing Countries: Measuring Performance and Impact* / prepared for UNESCO on behalf of IFLA by Antoinette F. Correa, Kingo J. Mchombu, Djibril Ndiaye, Gloria M. Rodriguez, Diana Rosenberg and N.U.Yapa, Paris, UNESCO, 1997.
[\[http://www.unesco.org/webworld/highlights/rural_250399.html\]](http://www.unesco.org/webworld/highlights/rural_250399.html)
- Salaberria, Ramon. *Bibliotecas públicas y bibliotecas escolares: una colaboración imprescindible*, Madrid, Ministerio de Educación y Cultura, 1997.
- Scotland. Convention of Scottish Local Authorities, *Standards for Public Library Services in Scotland: a report by a working party appointed by the Arts and Recreation Committee of the Convention of Scottish Local Authorities*, Edinburgh, Convention of Scottish Local Authorities, 1995.
- Singapore. Library 2000 Review Committee, *Investing in a Learning Nation: Report of the Library 2000 Review Committee*, Singapore, SNP Publishers, 2000.
- Sturges, Paul and Neill, Richard, *The Quiet Struggle; Information and Libraries for the People of Africa*, 2nd ed., Mansell, London, 1998.
- Taesch-Wahlen, Danielle, *Concevoir, réaliser et organiser une bibliothèque: mémento à l'usage des élus, des responsables administratifs et des bibliothécaires*, Paris, Cercle de la librairie, 1997.

Texas Library Association, Public Libraries Division, Standards Committee.
Guidelines for Texas Public Libraries, Austin, Texas, Texas Library Association, 1992.

Turner, Bridget, *Research Document of the Lack of Study Facilities in Gauteng Province and its Impact on Community Libraries*, Gauteng Provincial Library and Information Services, South Africa, 1999.

Wisconsin Department of Public Instruction. *Wisconsin Public Library Standards, Third Edition*. Madison, Wisconsin, State of Wisconsin Department of Public Instruction. Public Library Development, 2000.
[<http://dpi.state.wi.us/dlcl/pld/standard.html>].

Zweig, Douglas, Debra Wilcox Johnson, Jane Robbins, et.al. *The TELL IT! Manual: The Complete Program for Evaluating Library Performance*, Chicago, American Library Association, 1996.

Gebäude

Brawner, Lee B., and Donald K. Beck, Jr. *Determining Your Public Library's Future Size: A Needs Assessment and Planning Model*, Chicago, American Library Association, 1996.

Dahlgren, Anders. *Planning the Small Library Facility*, 2nd ed. Small Libraries Publication, #23, Chicago and London, Library Administration and Management Association, 1996.

Dahlgren, Anders, *Public Library Space Needs: A Planning Guide*, 1998, State of Wisconsin, Department of Public Instruction. Public Library Development, 1998.
[<http://www.dpi.state.wi.us/dlcl/pld/plspace.html>.]

IFLA Section on Library Buildings and Equipment, *Intelligent Library Buildings. Proceedings of the Tenth Seminar of the IFLA Section on Library Buildings and Equipment, The Hague, Netherlands, 24-29 August, 1997*, Ed. by Marie-Françoise Bisbrouck and Marc Chauveinc. IFLA Publication – 88, Munich, K.G. Saur, 1999.

Koontz, Christine M., *Library Facility Siting and Location Handbook*, Westport, Conn., Greenwood Press, 1997.

McCabe, Gerard, *Planning for A New Generation of Public Library Buildings*, Westport, Conn., Greenwood Press, 2000.

Prototipo de bibliotecas públicas, Madrid. Ministerio de Cultura, 1995.

Sannwald, William W., *Checklist of Library Building Design Considerations*, 3rd ed., Chicago, American Library Association, 1997.

IFLA/UNESCO Manifeste

IFLA. Section of Public Libraries. *The IFLA/UNESCO Public Library Manifesto*, The Hague, IFLA, 1995.
[Verfügbar in mehreren Sprachen unter
<http://www.ifla.org/VII/s8/unesco.manif.htm>]

IFLA, *The IFLA/UNESCO School Library Manifesto*, Ottawa, National Library of Canada, 1999.

IFLA Standards und Richtlinien

IFLA. Mobile Libraries Round Table, *Mobile Library Guidelines*, Professional Report #28, By Robert Pestell, The Hague, IFLA, 1991.

IFLA. Section of Libraries for the Blind, Standards Development Committee, *Approved Recommendations on Working Out National Standards of Library Services for the Blind*, Ed. by F. Cylke, W. Byrne, H. Fiddler, S.S. Zharkov, The Hague, IFLA, 1983.

IFLA. Section for Libraries for Children and Young Adults, *Guidelines for Library Services for Young Adults*, The Hague, IFLA, n.d.

IFLA. Section for Libraries Serving Disadvantaged Persons, *Guidelines for Library Services to Deaf People*, 2nd Edition, Professional Report # 62. By John Michael Day, The Hague, IFLA, 2000. [Auch erhältlich auf Französisch, Deutsch, Russisch und Spanisch.]

IFLA. Section for Libraries Serving Disadvantaged Persons, *Guidelines for Library Services to Prisoners*, Professional Report # 34, Ed. Frances E. Kaiser, The Hague, IFLA, 1995. [Auch erhältlich auf Deutsch.]

IFLA. Section for Libraries Serving Disadvantaged Persons, *Guidelines for Libraries Serving Hospital Patients and the Elderly and Disabled in Long-Term Care Facilities*, Professional Report #61, The Hague, IFLA, 2000.

IFLA. Section for Library Services to Multicultural Populations, *Multicultural Communities: Guidelines for Library Services*, 2nd Edition, The Hague, IFLA, 1998. [Auch erhältlich auf Französisch und Spanisch.]

IFLA. Section of Public Libraries, *The Public Library as the Gateway to the*

Information Society: The Revision of the IFLA Guidelines for Public Libraries,
Proceedings of the IFLA/UNESCO Pre-Conference Seminar on Public Libraries,
1997, The Hague, IFLA, 1998.

IFLA. Section of Public Libraries: Web-site of Public Library Acts (various). 2001.
[<http://www.ifla.org/V/cdoc/acts.htm>]

IFLA. Working Group. *Guidelines for Libraries Serving Hospital Patients and
Disabled People in the Community*, Professional Report #2, The Hague, IFLA,
1984.

Noch nicht abgeschlossene IFLA Richtlinien, Stand Februar 2001

IFLA. Section of Libraries for the Blind. *National Standards of Library Services for
the Blind*. [erscheint voraussichtlich 2002]

IFLA. Section of Libraries for Children and Young Adults. *Guidelines for Children's
Services*. [erscheint voraussichtlich 2002]

IFLA. Section of Libraries for Disadvantaged Persons. *Guidelines for Dyslexia*.
[erscheint voraussichtlich 2001]

IFLA. Section of School Libraries and Resource Centres. *Guidelines for School
Libraries*. [erscheint voraussichtlich 2002]

Register

A

Audiovisuelle (AV)-Medien 24, 25, 40
Aussonderung 48, 49
Ausstattung
 allgemein 11, 33
 audiovisuell (AV) 39, 43
 elektronisch 33, 39, 43

B

Benutzer
 Bedarfsanalyse 21, 22
 Beteiligung 33
 Dienste 21, 24
 potentielle 21, 22, 29
 Schulung 6, 23, 31, 34
 schwierige 62
Benutzercharta 85
Beschilderung 19, 39, 41, 42
Bestand
 Aufbau 48, 51
 Erhaltung 11, 48
 Größe 48, 50, 53
 Kriterien 48, 49
 Magazin 49
 Palette 25, 31, 46, 47, 48
 Sondersammlung 54
 Spezialformate 8
 Verwaltung 44
Bewertung *Siehe* Evaluation
Bibliografische Daten 36
Bibliothek *Siehe* Öffentliche Bibliothek
Bibliothekstantieme 15
Bildung, Unterstützung für
 individuelle 3, 26
 schulische 2, 3, 26, 35

C

Charta, Öffentliche Bibliothek 19

E

ehrenamtliche Mitarbeiter 62
Erwachsene, Dienste für 26
Erwerbung 49, 53
ethische Normen 58
Evaluation *Siehe* Überwachung und
Evaluation

F

Fernleihe 36, 49
Fernstudium 27, 30
Finanzen
 Management und Planung 67
Finanzierung
 allgemein 11, 16
 Quellen 17, 18
Freizeit und Unterhaltung 26, 27

G

Gebühren 17, 18
Gemeinde
 Bedarf 9
 Bedarfsanalyse 22, 69, 70
 Unterstützung 74
Gesetzgebung
 Bibliothek 14, 23
 Finnisches Bibliotheksgesetz (1998)
 80
 Urheberrecht 15
 weitere Gesetze 15

I

Information
 Bedarf 4, 26
 Vermittlung 4, 6, 27, 28, 31
 Zugang 4, 5, 28

Informations- und
Kommunikationstechnologie
allgemein 4, 10, 23, 27, 34
Dienste 28, 30, 37
Finanzierung 18
Informationsfreiheit 8
Internet viii, 5, 25, 28, 33, 37, 38, 47,
48, 49, 52

J

Jugendliche, Dienste für 6, 25, 26

K

Katalog, elektronischer 30, 33, 37
Kinder, Dienste für 6, 24, 25
Kooperation 16
Kultur, lokale 7, 9, 10, 26, 27, 54
Kulturelle Ressourcen
Entwicklung 7, 44
Traditionen 23, 27

L

Lebenslanges Lernen 26, 27
Leistungs-
-indikatoren 71, 72
-messung 69, 73
Lesefähigkeit 26, 31
Leseförderung 2, 6, 24, 29, 31

M

Management
Aufgaben 55, 63
Werkzeuge 69, 73
Management von Veränderungen 68
Marketing und Promotion
allgemein 20, 32, 73
Planung 74
Medien
elektronische 23, 29, 46, 48
Formate 47
Kategorien 47
Minderheiten 8, 30, 32

N

Nationale Informationspolitik 13
Netzwerke
allgemein 60, 66
elektronisch 37
lokal 36

Ö

Öffentliche Bibliothek
Beziehung zur Regierung 12, 13
Definition 1

Entwicklung 51
Fahrbibliothek 29, 53
Funktionen 7, 8, 23, 39
Gebäude 11, 21, 39, 41
Gesetzgebung 12, 14, 23
Gestaltung 32, 33, 41
Leitung 18
Materialien 25
Ressourcen 11, 16
soziale Rolle 7
Ziele 2, 65
Öffnungszeiten 33, 39, 62

O

OPAC *Siehe* Katalog, elektronischer
Ortsgeschichte 9, 27

P

Personal
Arbeitsbedingungen 55, 61
Ausbildung 60
Bibliotheksassistenten 57
Delegation 69
Diplom-Bibliothekare 56
Fachpersonal 19, 58
Fertigkeiten 32, 56, 74
Kategorien 56
Management 64, 67
Mentoring 61
Pflichten 33, 34, 58, 59
Struktur 11, 58

- Unterstützung 61
- Weiterbildung 32, 60
- Planung
 - allgemein 16, 32, 65
 - Aktionsplan 66
 - Bibliothekssysteme 39, 68
 - Strategie 22, 65
- Prioritäten 16
- Promotion *Siehe* Marketing und Promotion
- R**
- Regale 41
- S**
- Service
 - Angebot 10, 20, 21, 23
 - Bereitstellung 10, 18, 24, 27, 29, 30, 32, 38
 - Filiale 38, 49
- Sicherheit 39, 43, 62
- spezielle Benutzergruppen, Dienste für 30
- Standards
 - Bestand 45, 50
- Bibliotheksgebäude 40, 87
- elektronische Informationsmittel 51
- Personal 59
- Schulungszwecke 60
- Ü**
- übergeordnete Behörden 64, 75
- Evaluation 69, 70
- U**
- UNESCO, Öffentliche Bibliothek, Manifest 45, 77
- V**
- Veranstaltungen 7, 9, 23, 27
- Verwaltung 19, 67
- Z**
- Zensur 8
- Zugang
 - allgemein 5, 8, 10, 21, 29, 31, 38, 39
 - physisch 28, 29, 30
- Zusammenarbeit 17, 34, 36