

RICHTLINIEN ÖFFENTLICHE BIBLIOTHEKEN | 2020

GRUNDLAGEN UND EMPFEHLUNGEN ZU PERSONAL, INFRASTRUKTUR, ANGEBOTEN UND LEISTUNGEN, QUALITÄTSMANAGEMENT



IMPRESSUM

Bibliosuisse dankt den folgenden Personen für ihre Beiträge zu den vorliegenden Richtlinien:
Felix Hüppi (Projektleiter), Kornhausbibliotheken Bern; Valérie Bressoud-Guérin, Médiathèque Valais St-Maurice; Laurent Dufaux, Bibliothèques municipales Genève; Ruth Fassbind, Bibliomedia Solothurn; Julie Greub, Bibliobus de l'Université populaire jurassienne Delémont; Benita Imstepf, Médiathèque Valais Brig; Muriel In-Albon, Bibliothèque municipale Sion; Paula Looser, Bibliothek Ebnat-Kappel; Patrizia Nascivera, Bibliothèque de Bernex; Gäel Sala, Bibliothèque de Blonay – St. Léger; Therese Salzmann, Koordinatorin für öffentlichen Bibliotheken Kanton Freiburg; Urs Vögeli, La Filanda Mendrisio; Laurent Voisard, Directeur Bibliomedia Lausanne.

Die Arbeit initiiert und begleitet hat die Normenkommission der Schweizerischen Arbeitsgemeinschaft der allgemeinen öffentlichen Bibliotheken (SAB), die per 1. Januar 2019 im Verband Bibliosuisse aufgegangen ist:
Michel Gorin, HEG, Dép. Information documentaire Genève; Rita Horand, Gemeinde- und Schulbibliothek Sissach; Lorena Ianzito, Stadtbibliothek

St. Gallen: Patrick Johner, Département de l'instruction publique, de la formation et de la jeunesse du Canton de Genève; Judith Manz, PHBern / Bibliotheksförderung Kanton Aargau; Sibylle Rudin, GGG Stadtbibliothek Basel (Präsidentin); Tobias Schelling, Stadtbibliothek Luzern (Projektleiter); Julia Wäger, Stadtbibliothek Chur.

Redaktion

Thomas Röhlin, Röhlin & Röhlin, Kommunikation, Baden-Dättwil

Lektorat der französischen Übersetzung

Céline Cerny, Bibliomedia Lausanne

Gestaltung

BurgerGasser, Ennetbaden

Produktion und Finanzen

Hans Ulrich Locher, Geschäftsführer Bibliosuisse

Herausgeber

Bibliosuisse, Aarau, www.bibliosuisse.ch

© 2020

Die folgenden Institutionen haben durch Beiträge die Open-Access-Publikation dieser Richtlinien möglich gemacht, was der Bibliotheksverband Bibliosuisse an dieser Stelle würdigt und verdankt:

- Kantone Bern, Aargau, Zürich
- Bibliotheksförderung des Kantons St. Gallen
- Stiftung Bibliomedia Schweiz, Solothurn
- Genossenschaft Schweizer Bibliotheksdienst, Bern
- Beiträge der folgenden Gemeinden: Gallen Bettingen, Bremgarten (AG), Buchs (SG), Bülach, Buseno, Dottikon, Eggersriet, Ettingen, Flüelen, Genève, Geroldswil, Goldach, Grandevent, Gravesano, Hauteville, Hemberg, Hilterfingen, Hindelbank, Horw, Ilanz, Kilchberg (ZH), Klosters, Lamone, Langnau im Emmental, Le Noirmont, Maggia, Maur, Meggen, Meilen, Meisterschwanden, Mies, Pfeffingen, Porrentruy, Port, Rafz, Rheinfelden, Roggwil, Rossemaison, San Vittore, Saanen, Salavaux, Schaffhausen, Sempach, Saint-Imier, Baden, Steffisburg, Thalwil, Thayngen, Untereggen, Villars-sur-Glâne, Vully-les-Lacs, Wädenswil, Wallerau, Zeiningen, Zeneggen, Zerne

Vorwort

Liebe Leserin, lieber Leser

Die vorliegenden Richtlinien beantworten die grundlegenden Fragen der Führung von Öffentlichen Bibliotheken. Das ist in einem einzigen Satz zusammengefasst, was Sie vor sich haben. Richtlinien sind zentraler Bestandteil der Verbandstätigkeit und haben eine lange Tradition. Die ersten Richtlinien für Gemeindebibliotheken in der Schweiz sind vor 35 Jahren publiziert worden; vor 25 Jahren hat der Weltverband der Bibliotheksverbände zusammen mit der Unesco im gleichen Geist das Manifest für Öffentliche Bibliotheken publiziert. Es ist mir eine grosse Freude, dass Bibliosuisse im zweiten Jahr des Bestehens die vorliegende 4. Auflage der Richtlinien Öffentliche Bibliotheken veröffentlichen kann. Bibliosuisse ist die Stimme der Bibliotheken in der Schweiz und tritt für die Interessen der Gesamtheit aller Bibliotheken ein. Ebenso pflegen wir aber auch die Anliegen der unterschiedlichen Typen und Funktionen von Bibliotheken gemäss ihren spezifischen Aufträgen und Bedürfnissen; die vorliegende Publikation ist ein Beispiel dafür.

Die Bibliotheken in Gemeinden und Städten bilden das dichteste Netz von Institutionen in der Schweiz, die der Bildung, der Kultur und der Wissenschaft dienen. Sie verfügen über eine einzigartige Stellung, da sie in den meisten Fällen freiwillige Leistungen ihrer Trägerschaft sind und oft nicht, wie andere öffentliche Dienste, auf einer *verpflichtenden* gesetzlichen Grundlage beruhen. Diese Situation hat ihre Vor- und Nachteile, insbesondere in Zeiten restriktiver öffentlicher Haushalte. In diesem Zusammenhang rückt auch die Zusatzbelastung der Bibliotheken durch richterliche Interpretation des Urheberrechts ins Bild. Sie betrifft ausgerechnet jene Bibliotheken, die nicht vollständig von der öffentlichen Hand finanziert werden, sondern bis auf Weiteres auch auf Jahresgebühren angewiesen sind. Bibliosuisse bemüht sich, diese unerfreuliche Entwicklung zu verändern. Grundsätzlich vertreten wir die Ansicht, dass jede Trägerschaft den kostenfreien Zugang zur Bibliothek verwirklichen sollte.

Die Rolle der Bibliotheken verändert sich laufend und aufgrund der gesellschaftlichen Dynamik immer schneller. Darum sollten sie an 7 Tagen der Woche während 24 Stunden zugänglich sein – physisch, nicht nur online. Im Zeitalter der Globalisierung, des Internets und der Digitalisierung bleiben sie so konkurrenzfähig. Die Trägerschaften sind gefordert, diese «Bibliothek rund um die Uhr» bei Neu- und Umbauten zu realisie-

ren. Sie ist technisch lösbar, ohne zusätzlichen Personalaufwand möglich und führt zu einem überraschend lebendigen Ort. Gerade als Kontrapunkt zur virtuell-digitalen Welt profilieren sich Bibliotheken als Ort der analogen Begegnung, des persönlichen Austauschs, des demokratischen Dialogs und des gesellschaftlichen Engagements. Ein illustratives Beispiel dafür ist etwa jene Quartierbibliothek in Kopenhagen, die ein Chor als Probe-Ort entdeckt hat. Sein Gesang erfüllt seither die Räume am Sonntagmorgen – zum Wohlgefallen der anderen Bibliotheksbesucher.

Die vorliegenden Richtlinien sind für Gemeinde- und Bibliotheksverantwortliche konzipiert und geben grundlegende Hinweise zu Bau, Gestaltung, Betrieb, Personalqualifikation, Budgetierung und vielen weiteren Aspekten der betrieblichen Organisation. Die konkrete Umsetzung soll anhand dieser Richtlinien im Gespräch zwischen den Verantwortlichen der Trägerschaft und der Bibliotheksleitung diskutiert werden. Im Idealfall wird ein Projekt entwickelt, das von allen Beteiligten mitgetragen wird und das den zuständigen Gremien unterbreitet werden kann. Als rasche Orientierungshilfe und zur Qualitätsbeurteilung dient diese Publikation, die vorwiegend in ehrenamtlicher Arbeit von Mitgliedern unseres Verbands erarbeitet worden ist. Ihnen sei an dieser Stelle herzlich für ihr Engagement gedankt sei; in den Dank eingeschlossen sind alle Kantone und Gemeinden, die sich an der Finanzierung dieses Projekts beteiligt haben.

Wir freuen uns, dass wir mit dieser Publikation einen substanziellen Beitrag zur Entwicklung der Öffentlichen Bibliotheken in der Schweiz leisten können. Jährlich besuchen schweizweit über 22 Mio. Menschen eine Bibliothek, und mehr als die Hälfte der Bevölkerung gehört gemäss Bundesamt für Statistik zu den regelmässigen Bibliotheksnutzern. Mit diesem Potenzial sind die Bibliotheken zu einem Element der Stadtentwicklung geworden: Sie markieren im Quartier das Zentrum, sie beleben eine aussterbende Altstadt, sie bilden in einer Talschaft den einzigen Treffpunkt, oder sie beherbergen auf dem Hochschulcampus das Zentrum des Lernens.

Für sie alle tritt der Schweizer Bibliotheksverband Bibliosuisse ein. Er vertritt deren Interessen und dankt allen seinen Mitgliedern, dass sie das Ihre zu diesem Verband beitragen. Weitere Bibliotheken und deren Mitarbeitende, die unsere Stimme verstärken wollen, sind herzlich willkommen und finden über www.bibliosuisse.ch zu uns und zur Mitgliedschaft.



Hans Ambühl
Präsident Bibliosuisse

Inhaltsverzeichnis

A.	Grundlagen	6
1.	Allgemeines	6
1.1	Zehn Grundsätze.....	6
1.2	Die Bibliotheken und ihr Umfeld.....	8
1.3	Auftrag und Leistungen Öffentlicher Bibliotheken	8
1.4	Bibliotheksgrößen.....	9
2.	Trägerschaft und strategische Ausrichtung	9
2.1	Trägerschaft.....	9
2.2	Organisationsformen.....	9
2.3	Bibliotheksstrategie und Leitbild	10
2.4	Fachinstanzen, Partnerinstitutionen und Dienstleister	11
3.	Finanzen	12
3.1	Investitionskosten.....	12
3.2	Betriebskosten	12
4.	Rechtliche Grundlagen	14
4.1	Informationssicherheit und Datenschutz.....	14
4.2	Urheberrecht	14
4.3	Kinder- und Jugendmedienschutz.....	14
4.4	Benutzungsordnung	14
4.5	Gebührenordnung.....	15
4.6	Versicherung	15
5.	Kommunikation	15
5.1	Kommunikation – eine Führungsaufgabe.....	15
5.2	Interne Kommunikation	15
5.3	Externe Kommunikation.....	16
B.	Personal.....	18
6.	Personal	18
6.1	Voraussetzungen und Fähigkeiten	18
6.2	Aufgabenbereiche in Bibliotheken	18
6.3	Qualifikation des Personals	18
6.4	Personalbedarf	20
6.5	Stellenbeschreibung.....	21
6.6	Arbeitsvertrag, Arbeitszeugnis, Arbeitsbestätigung.....	21
6.7	Einbezug von Freiwilligen	21

C.	Infrastruktur.....	22
7.	Raum	22
	7.1 Allgemeines	22
	7.2 Lage, Erreichbarkeit und Gebäude	22
	7.3 Innenbereich	22
	7.4 Zahlen	23
8.	Informations- und Kommunikationstechnologie	24
	8.1 Allgemeine Organisation	24
	8.2 Bibliothekssoftware	24
	8.3 Katalog und Portale	24
	8.4 IT-Zugang	25
D.	Angebote und Leistungen	26
9.	Benutzung	26
	9.1 Ausleihe	26
	9.2 Kundenausweise, Abonnemente	26
	9.3 Öffnungszeiten.....	26
	9.4 Information und Beratung.....	26
10.	Bestand	27
	10.1 Bestandsprofil	27
	10.2 Bestandsmanagement.....	27
	10.3 Digitale Medien.....	27
11.	Vermittlungs- und Begegnungsort	28
	11.1 Voraussetzungen	28
	11.2 Angebote	28
E.	Qualitätsmanagement	30
12.	Qualitäts- und Zielüberprüfung	30
	12.1 Statistiken.....	30
	12.2 Zielwerte und Qualitätskriterien	30
	12.3 Risikoanalyse und Chancen	31
	12.4 Feedback von Kundinnen und Kunden	31
	12.5 Qualitätskontrolle.....	31
	12.6 Beispiele aus Kantonen.....	32
	Glossar.....	34
	Auswahlbibliografie.....	38

A. Grundlagen

1. Allgemeines

Die Öffentlichen Bibliotheken in der Schweiz sind Teil eines dichten und vielfältigen Bibliotheksnetzes. Wie andere Bibliothekstypen leisten auch sie einen wichtigen Beitrag zur Sicherstellung des Grundrechts auf Meinungs- und Informationsfreiheit. Speziell die Öffentlichen Bibliotheken haben darüber hinaus als niederschwellige und in ihrem Umfeld etablierte Institutionen eine wichtige Funktion als Medien-, Bildungs- und Kulturvermittler für das öffentliche Leben in der Gemeinde. Sie werden immer mehr zu Lebensräumen, in denen sich Menschen vorübergehend aufhalten und Zeit für sich selbst und mit anderen verbringen («Dritter Ort»).

Diese Richtlinien bieten der Leitung, den Mitarbeitenden von Öffentlichen Bibliotheken und den Gemeindebehörden eine Orientierung bei der Planung, dem Betrieb und der Weiterentwicklung der Bibliothek. Zudem stellen sie ein wichtiges Arbeitsinstrument für die Zusammenarbeit zwischen Bibliothek und Behörden dar. Sie bieten Argumentationshilfe, Zahlen und Fakten, wenn es um die Planung einer neuen Bibliothek oder die Erneuerung der bestehenden Räumlichkeiten mit entsprechend erweitertem Angebot geht. Städte, also Gemeinden mit mehr als 10 000 Einwohnerinnen und Einwohnern, sind in diesem Dokument immer mitgemeint.

Diese Richtlinien Öffentliche Bibliotheken (2020) ersetzen die Richtlinien für Gemeindebibliotheken aus dem Jahr 2008. Kombinierte Gemeinde- und Schulbibliotheken beachten auch die [Richtlinien für Schulbibliotheken \(SAB, 2014\)](#).

1.1 Zehn Grundsätze

1 Zugang für alle

Bibliotheken sind offen für alle und setzen sich für Chancengerechtigkeit und Inklusion ein. Sie garantieren einen freien und niederschweligen Zugang zu Wissen. Damit sind sie dem demokratischen Gedanken verpflichtet. Dank ihrem mehrsprachigen Medienangebot vermitteln und stärken sie Sprach- und Lesekompetenzen. Sie helfen mit, die Kluft zu überwinden zwischen Menschen mit Zugang zu Wissen und jenen, die diesen Zugang nicht haben. Mit Frühförderprogrammen und Leseförderungsprojekten erleichtern sie Kindern den Einstieg in die Welt der Sprache und der Medien.

2 Orientierung in der Welt der Medien

Dank einer aktuellen und relevanten Medienauswahl schaffen und vermitteln Bibliotheken Wissen. Sie stellen Informationsmittel in analoger und digitaler Form zur Verfügung und bereiten Wissen gebündelt und leicht zugänglich auf. Mit ihrer Fachkompetenz im

Bereich der digitalen Informationsbeschaffung und -aufbereitung helfen sie mit, die Bevölkerung mit qualifizierter Information zu versorgen. Bibliotheken verstehen sich als Plattformen für den Wissensaustausch und entwickeln für die Bevölkerung entsprechende Angebote.

3 Bibliotheken als Teil der Gemeinde

Bibliotheken stehen allen offen und sind barrierefrei zugänglich. Als öffentlicher Ort bieten sie Raum für einen zwanglosen Aufenthalt in ansprechender Atmosphäre. In attraktiv gestalteten und den sich verändernden Bedürfnissen immer wieder neu angepassten Räumen präsentieren sie ihre Bestände und führen auf die verschiedenen Zielgruppen zugeschnittene Veranstaltungen durch.

4 Technik und Know-how

Bibliotheken sind informiert über Entwicklungen auf dem Medienmarkt sowie im Bereich neuer Technologien. Sie reagieren auf die Angebotsveränderungen und entwickeln, ihren Möglichkeiten und den Bedürfnissen ihrer Kundschaft entsprechend, neue Angebote. Sie bieten die Möglichkeit, sich vor Ort mit technologischen Neuerungen vertraut zu machen. Interessierte Kundinnen und Kunden werden dabei von entsprechend geschultem Personal unterstützt.

5 Bibliotheken als lernende Organisationen

Bibliotheken stellen ihre Angebote im Dienst ihrer Kundschaft immer wieder infrage und entwickeln sich ständig weiter. Sie beobachten und analysieren gesellschaftliche Veränderungen. Sie gehen mit ihrer Informations- und Medienbeschaffungspolitik sowie der Konzipierung neuer Angebote auf diese Veränderungen ein. In einem partizipativen Prozess werden Mitarbeitende an der Entwicklung beteiligt, und auch die Kundschaft bzw. die Bevölkerung wird in diesen Dialog eingebunden.

6 Bibliotheken arbeiten professionell

Bibliotheken werden in der Regel von der Gemeinde getragen und setzen die zur Verfügung gestellten Mittel optimal ein. Bibliotheken werden nach unternehmerischen Grundsätzen geführt. Die Optimierung der Betriebsabläufe und der Angebote steht im Dienst der Kundschaft. Effektives und effizientes Handeln sowie marktorientiertes Denken sind Konstanten der Betriebsführung. Bibliotheken setzen sich Ziele und kontrollieren permanent deren Umsetzung, sie überprüfen periodisch ihre Organisation sowie die Arbeitsabläufe. Mit gezielter Lobbyarbeit stärken sie ein positives Image. Bibliotheken sorgen dafür, dass ihre Bedeu-

tung als moderne, sich ständig den gesellschaftlichen Veränderungen anpassende Institution im Dienst der Gemeinde von der Öffentlichkeit und den Behörden wahrgenommen wird.

7 Partnerschaften und Netzwerk

Bibliotheken sind Teil des sozialen und kulturellen Lebens in ihrem Umfeld und nehmen in Zusammenarbeit mit anderen Institutionen aktiv daran teil. Sie pflegen im Speziellen die Beziehungen zu Bildungsinstitutionen (Schulen, Volkshochschule usw.) und anderen Bibliotheken der Region. Als zentrale Schaltstelle in einem gut funktionierenden Netzwerk sind die Bibliotheken als Kultur- und Bildungsinstitutionen für die Gemeinde unverzichtbar.

8 Bibliotheken als Aufenthalts- und Begegnungsorte

Die Bibliothek ist in vielen Gemeinden der einzige Ort ohne Konsumzwang, der zum Aufenthalt und zur Begegnung in angenehmer und zwangloser Atmosphäre einlädt. Die verschiedenen Raumangebote (Arbeits- sowie Relaxbereiche, separate Kinder- und Jugendbereiche, Raum für Veranstaltungen) bieten dank entsprechend gewähltem Mobiliar eine hohe Aufenthaltsqualität und erfüllen so die Funktion eines Dritten Ortes. Der freie Zugang zu WLAN ist Standard.

9 Bibliotheken als Werkzeugkasten

Mit ihren Angeboten unterstützen Bibliotheken möglichst viele Menschen beim lebenslangen Lernen und in der selbstbestimmten Lebensgestaltung. Damit dies gelingt, bieten sie unterschiedliche Zugänge zu Bildung und Wissen. Bibliotheken richten ihre Arbeit darauf aus, ihre Kundschaft zu selbstständigem Tun zu befähigen – dies nicht zuletzt im Austausch mit anderen Kundinnen und Kunden. Über eine Auseinandersetzung mit neuen Technologien und über den Besuch von Vermittlungsangeboten (Sprachcafés, Vorträge, Ausstellungen, Workshops, Gesprächsrunden, Leseanimationen usw.) soll ein Gemeinschaftsgefühl entstehen.

10 Bibliothekspersonal – fit für die Zukunft

In jede Bibliothek gehören ihrer Rolle und Funktion entsprechend qualifizierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Das Personal in Öffentlichen Bibliotheken interessiert sich für Veränderungen in der Gesellschaft, auf dem Medienmarkt sowie im Bereich der neuen Technologien. Das Personal in Öffentlichen Bibliotheken arbeitet gemäss dem Ethik-Kodex von Bibliosuisse, bildet sich permanent weiter und ist in der Lage, Veränderungen aktiv mitzugestalten.

IFLA

Wichtige, international gültige Grundlagenpapiere, Richtlinien, Best-Practice-Beispiele, Newsletter oder Blogs finden sich auf der Website der IFLA (International Federation of Library Associations and Institutions): www.ifla.org

Relevante Informationen für Öffentliche Bibliotheken (www.ifla.org → [Activities and Groups](#)):

Sections:

Public Libraries:

- IFLA / UNESCO Public Library Manifesto (Grundlagenpapier in vielen Sprachen)
- IFLA / UNESCO Guidelines for Development (Richtlinien in vielen Sprachen) und weitere Dokumente zu diversen Themen

Libraries for Children and Young Adults:

- Guidelines (Richtlinien)
- Best Practice / Sister Libraries

Library Services to Multicultural Populations:

- IFLA / UNESCO Multicultural Library Manifesto (in vielen Sprachen)
- Guidelines (Richtlinien in vielen Sprachen)

Special Activities:

IFLA Global Vision: Bibliotheken engagieren sich weltweit für die Entwicklung von gut informierten und partizipativen Gesellschaften mit hohem Bildungsstand; Umsetzungsplan: 2019–2024.

Bibliosuisse

Weitgehend auf den Ethikkodex der IFLA stützt sich der Ethikkodex des BIS für Bibliothekare und Informationsfachleute aus dem Jahr 2013. Dessen Bestimmungen liegt der berufsethische Grundsatz des Zugangs zu und der Verbreitung von Informationen, die für eine demokratische Gesellschaft von grundlegender Bedeutung sind, zugrunde.

2019 ist die Bibliosuisse-Kommission Berufsethik ins Leben gerufen und beauftragt worden, den Kodex zur Gewährleistung von dessen Aktualität zu überarbeiten.

www.bibliosuisse.ch → [Kommissionen](#) → [Berufsethik](#)

1.2 Die Bibliotheken und ihr Umfeld

Bibliothekstypen

In der Schweiz steht der Bevölkerung ein engmaschiges Netz von Bibliotheken zur Verfügung, die entsprechend ihrem Auftrag für ein klar definiertes Zielpublikum arbeiten. Es lassen sich grob drei Typen unterscheiden:

- Öffentliche Bibliotheken (z. B. Gemeindebibliotheken, kombinierte Gemeinde- und Schulbibliotheken, Regionalbibliotheken, Bibliobus)
- Bibliotheken mit einem Sammelauftrag (z. B. Nationalbibliothek, Kantonsbibliotheken, Spezialbibliotheken)
- Bibliotheken, die einer Bildungsinstitution angegliedert sind, z. B.:
 - Hochschulbibliotheken (z. B. Universitätsbibliotheken, Institutsbibliotheken, Bibliotheken der Fachhochschulen und Pädagogischen Hochschulen)
 - Mediotheken von Mittel- und Berufsschulen
 - Volksschulbibliotheken

Kooperationen

Für die Öffentlichen Bibliotheken ist eine Zusammenarbeit mit anderen Bibliotheken in der Region sinnvoll. So können Kooperationen in den Bereichen Personal, Informatik, Bestand und Veranstaltungen bzw. Programmarbeit die eigene Bibliothek sowohl personell als auch finanziell entlasten. Der Erfahrungsaustausch unter den beteiligten Bibliotheken wird zum Gewinn für die Mitarbeitenden und fördert zugleich die Qualität der bibliothekarischen Arbeit.

Bibliotheken mit Zentrumsfunktion, deren Einzugsgebiete über die eigene Gemeinde hinausreichen und die sich durch ein umfangreiches Medien- und Veranstaltungsangebot auszeichnen, können für kleinere Bibliotheken in ihrem Umfeld Dienstleistungen erbringen. In einigen Kantonen übernehmen dies Regionalbibliotheken. Die Finanzierung dieser Zusatzaufgaben ist in einer Leistungsvereinbarung mit dem Kanton geregelt, die laufend überprüft wird.

Existiert keine Regionalbibliothek im Umfeld, können auch Gemeinden oder Vereinsorgane für ihre Bibliothek mit anderen Gemeinden oder Vereinen Kooperationsverträge abschliessen. Diese können, wie oben erwähnt, den gemeinsamen Einsatz von ausgebildetem

Personal, die gemeinsame Nutzung und Wartung von Bibliothekssoftware oder die Entwicklung von Veranstaltungsreihen umfassen. Auch die Organisation von zentralen Aufgaben für Schulen ist denkbar (z. B. zentral verwaltete Schulbibliotheken).

Die Öffentlichen Bibliotheken bewegen sich zudem in einem breiten Betätigungsfeld mit vielen Akteurinnen und Akteuren. Es ist für die Bibliothek wichtig, sich einen guten Überblick über das eigene institutionelle Umfeld und die lokalen Gegebenheiten zu verschaffen und mit Institutionen, die für ähnliche Zielgruppen arbeiten (z. B. Kulturanbieter, Volkshochschule, Familienzentren, Pro Senectute, Spielgruppen, Kitas, Vereine, Gemeindeverwaltung), in Kontakt zu treten und die Zusammenarbeit zu suchen. Diese kann gemeinsame Veranstaltungen, Kursangebote oder Workshops umfassen, die mit Vorteil in den Bibliotheksräumen stattfinden. Solche Kooperationen erlauben es, Synergien zu nutzen und der Bevölkerung gemeinsam ein breitgefächertes Kultur-, Informations- und Bildungsangebot zu machen. Das Engagement im Kultur- und Bildungsnetzwerk stärkt den Bekanntheitsgrad der Bibliothek in der Öffentlichkeit und ermöglicht ihr, neue Kundengruppen anzusprechen.

1.3 Auftrag und Leistungen Öffentlicher Bibliotheken

Die Gemeinde ist für die bibliothekarische Grundversorgung verantwortlich. Ist die Bibliothek Teil der Verwaltung, wird sie gemäss dem mit der Behörde ausgehandelten Auftrag über die laufende Rechnung finanziert. Ist ein Verein oder eine Stiftung Träger der Bibliothek, handelt er/sie mit der Gemeinde im Rahmen einer Leistungsvereinbarung die Finanzierung des Angebots aus. Dabei übernimmt die Gemeinde den Hauptanteil des Bibliotheksbudgets. Der Betrieb einer Bibliothek ist nie kostenneutral; der von ihr erzielte Mehrwert liegt in der Erfüllung ihres Auftrags als Dienstleistungsbetrieb für die Bevölkerung. Die Bibliothek versteht sich als Ort der Bildung und des Wissens, der Informationsvermittlung und als Zentrum des öffentlichen Lebens ihrer Gemeinde.

TABELLE 1 | Bibliotheksgrössen

Einwohnerzahl Gemeinde	Personalbedarf (Stellenprozente)	Fläche (in m ²)	Medienbestand (analog und digital)	Öffnungszeiten pro Woche
bis 1000	< 70%	120	1500–2000	10 h / 4 Tage
bis 2500	> 70%	125	3750–5000	12 h / 4 Tage
bis 5000	70–200%	225	7500–10 000	18 h / 5 Tage
bis 10 000	150–300%	400	15 000–20 000	30 h / 6 Tage
ab 10 000	> 300%	> 400	> 20 000	40 h / 6 Tage

Die Öffentliche Bibliothek ist...

- **Selbstlernzentrum:** Die Bibliothek, ihr Medienbestand und ihre Infrastruktur sowie ihre Angebote unterstützen und fördern das lebenslange Lernen.
 - **Informelle Bildungspartnerin:** Die Bibliothek unterstützt auf lustvolle Weise Sprach- und Leseförderung bei Kindern und Jugendlichen. Sie ist Spezialistin in der Vermittlung von Medien- und Informationskompetenz und unterstützt Kundinnen und Kunden in der Handhabung von digitalen Geräten und Angeboten.
 - **Veranstaltungsort:** Die Bibliothek sorgt mit einem reichhaltigen Programm dafür, dass Menschen gemeinsam etwas erleben, kreativ entwickeln, sich austauschen und Anregungen mit nach Hause nehmen.
 - **Aufenthalts- und Begegnungsort:** Die Bibliothek bietet attraktive Räume für einen zwanglosen Aufenthalt in ansprechender Atmosphäre.
-

1.4 Bibliotheksgrößen

Die Grösse einer Bibliothek hängt von der Grösse der Gemeinde und des Einzugsgebiets ab. Je mehr Personen eine Bibliothek nutzen, desto grösser müssen ihre Fläche und ihr Bestand sein. Zusätzlich beeinflussen Auftrag und strategische Ausrichtung die Bibliotheksgrösse. Als Richtwert für die Grösse wird in diesen Richtlinien die Grösse der Gemeinde, welche die Bibliothek bedient, beigezogen. Für Städte, also Gemeinden mit über 10 000 Einwohnerinnen und Einwohnern, können die Zahlen grundsätzlich hochgerechnet werden, wobei auf Filialsysteme Rücksicht genommen werden muss. In diesen müssen nicht alle Filialen die gesamte Dienstleistungspalette anbieten. Daneben können bei sehr grossen Bibliotheken gewisse Flächen mehrfach genutzt werden, z. B. ein grösserer Bereich mit verschiebbaren Arbeitsflächen auch als Veranstaltungsfläche. Als Zusammenfassung der Grössen und der entsprechenden Richtwerte dient *TABELLE 1*.

2. Trägerschaft und strategische Ausrichtung

Eine klare Organisation mit eindeutiger Regelung der Kompetenzen und Pflichten ist Voraussetzung für ein reibungsloses Funktionieren der Bibliothek. Für die dem Bibliotheksbetrieb angemessene Organisationsstruktur ist die Trägerschaft in Absprache mit der Bibliotheksleitung verantwortlich.

2.1 Trägerschaft

Gemeindebibliotheken werden von der öffentlichen Hand oder von privaten Trägern wie Vereinen, Stiftun-

gen u. a. getragen. Anzustreben ist eine Trägerschaft durch die Gemeinde. Die Trägerschaft stellt den ordentlichen Bibliotheksbetrieb und die Finanzierung sicher. Sie entscheidet über die Organisationsform und die Aufsichtsorgane sowie deren Aufgaben.

2.2 Organisationsformen

Die bewährten und häufigsten Organisationsformen sind der *TABELLE 2* zu entnehmen. Die Organisation wird in einem Organigramm festgehalten, das allen Beteiligten zugänglich und immer auf dem aktuellen Stand ist. Darin sind sämtliche Funktionen mit den entsprechenden Kompetenzen festgehalten.

Funktion Geldgeber

Die Geldgeber stellen finanzielle Mittel für den Betrieb der Bibliothek zur Verfügung. Sie haben ein Interesse, dass die Gelder zweckgebunden, effizient und effektiv eingesetzt werden. Die Geldgeber sind im Aufsichtsorgan vertreten und/oder regeln die Zusammenarbeit in einer Leistungsvereinbarung. Diese hält die gegenseitigen Leistungen und Verpflichtungen während einer definierten Periode fest.

Funktion Aufsichtsorgan

Das Aufsichtsorgan kümmert sich, in Zusammenarbeit mit der Bibliotheksleitung, um die strategische Planung wie z. B. die IKT-Strategie. Es gewährleistet den ordentlichen Bibliotheksbetrieb und stellt die Finanzierung durch Geldgeber sicher. Die wichtigsten Aufgaben sind die Erarbeitung und Kontrolle der Umsetzung der Bibliotheksstrategie, welche die Richtung der Entwicklung der Bibliothek vorgibt. Die Inhalte der Strategie sind in einem Leitbild festgehalten. Des Weiteren erlässt das Aufsichtsorgan die Benutzungsordnung (siehe [4.4 Benutzungsordnung](#)).

Funktion Bibliotheksleitung

Der Bibliotheksleitung kommt eine Schlüsselrolle zu. Einerseits ist sie an der strategischen Planung beteiligt und andererseits mit der operativen Umsetzung beauftragt. In ihrer Funktion setzt sie die Bibliotheksstrategie konkret um und sorgt dafür, dass der Bibliotheksbetrieb optimal organisiert wird.

Die Bibliotheksleitung ist für die operative Planung und Steuerung zuständig, die folgende Aufgaben und Kompetenzen umfasst:

- Erarbeitung der Organisations- und Kompetenzstruktur (Organigramm, Delegation, Kommunikation)
- Erstellung des Betriebskonzepts bzw. Betriebshandbuchs (operative Ebene)
- Formulierung der Stellenbeschreibungen
- Schaffung der optimalen Rahmenbedingungen, damit das Team erfolgreich arbeiten kann
- Anleitung des Teams und Kontrolle der Erreichung von vorgegebenen Zielen

- Erstellung und Überwachung des Budgets
- Nutzung der vorhandenen Möglichkeiten und Ressourcen für ein zielgruppenorientiertes Angebot
- Förderung von Synergien und Vernetzung
- Einbezug der Angebote von wichtigen Fachinstanzen in die Entwicklung der Bibliothek (siehe **2.4 Fachinstanzen, Partnerinstitutionen und Dienstleister**)

2.3 Bibliotheksstrategie und Leitbild

Die Bibliotheksstrategie ist die zentrale Leitlinie für die Ausrichtung und Weiterentwicklung der Bibliothek. Die Strategie soll Antworten auf alle relevanten Fragen geben. Für die Strategie verantwortlich ist das Aufsichtsorgan der Bibliothek.

In einem Leitbild werden zentrale Werte einer Bibliothek festgehalten.

Strategie

Die Bibliotheksstrategie ist auf mehrere Jahre, meist drei bis fünf, ausgelegt und umfasst:

- Auftrag, strategische Schwerpunkte
- Bestandsaufnahme Bibliotheksangebot (Potenzial und Mängel), Erwartungen der Kundschaft, Umfeldanalyse, Bevölkerungsstruktur
- Entwicklungsmöglichkeiten, Vision
- Zieldefinition, Zielgruppen, Angebots- und Arbeitsschwerpunkte
- Vorgaben der Geldgeber
- Planung und Organisation
- Kooperationen und Partnerschaften
- Erfolgskontrolle, Evaluation

Mit Vorteil wird das Team, evtl. auch eine aussenstehende Fachperson, bei der Erarbeitung der Strategie einbezogen. Steht eine Neuausrichtung der Bibliothek an, ist das Aufsichtsorgan in Zusammenarbeit mit der Bibliotheksleitung für die Erarbeitung eines neuen Bibliothekskonzepts verantwortlich. Von Vorteil ist es, das Team sowie Vertreter/-innen von Behörden, Schulen, Vereinen und weiteren Organisationen im Rahmen eines Workshops (Diskussion über Funktion, Aufgaben und Bibliotheksangebote für die Bevölkerung) einzubeziehen. Auch die Stimmen der Kundinnen und Kunden sollen einen Einfluss auf die Strategie haben.

Leitbild

Das Leitbild stärkt die Bibliothek nach innen und aussen. Die in ihm festgehaltene Unternehmensidentität (Corporate Identity) unterstützt Prozesse wie die Mitarbeitermotivation, die Öffentlichkeitsarbeit und die Beziehung zur Trägerschaft. Im Leitbild sind die Mission festgehalten, die Vielfalt der Angebote und Tätigkeiten sowie das Engagement im Dienst der Bevölkerung. Im Leitbild soll die Bibliothek von aussen als einheitliches Ganzes mit einem spezifischen Charakter wahrgenommen werden. Damit prägt es das Image der Bibliothek.

Das Leitbild umfasst vier Bereiche:

1. Publikum (*wer?*): z. B. alle Altersgruppen (definierte Zielgruppen), unabhängig von Herkunft und Sprache sowie Mobilität (behindertengerechter Zugang)
2. Prinzipien und Haltungen (*wie?*): z. B. Bibliothek als lernende Institution; Einsatz von qualifiziertem und motiviertem Personal (Aus- und Weiterbildung);

TABELLE 2 | Organisationsformen

Trägerschaft	Geldgeber	Aufsichtsorgan	Bibliothekslleitung
Gemeinde betreibt Bibliothek	<ul style="list-style-type: none"> • Gemeinde • Beiträge umliegender Gemeinden • weitere Beiträge (z. B. des Kantons) 	Politische Verantwortliche oder Bibliothekskommission bestehend aus: <ul style="list-style-type: none"> • Behördenvertretung • Kundenvertretung • Bibliotheksleitung 	Bibliotheksleitung in regelmässiger Absprache mit: <ul style="list-style-type: none"> • Kommissionspräsidium • Finanzverantwortlichem/-r • Amtsvorsteher/-in
Gemeinde und Schulgemeinde betreiben Bibliothek gemeinsam*	<ul style="list-style-type: none"> • Gemeinde • Beiträge umliegender Gemeinden • weitere Beiträge (z. B. des Kantons) 	Politische Verantwortliche (z. B. Gemeinderat, Ressortverantwortliche) oder Bibliothekskommission bestehend aus: <ul style="list-style-type: none"> • Behördenvertretung • Vertretung Schulbehörde • Kundenvertretung • Bibliotheksleitung 	Bibliotheksleitung in regelmässiger Absprache mit: <ul style="list-style-type: none"> • Kommissionspräsidium • Finanzverantwortlichem/-r • Vertretung Schulleitung oder des Lehrkörpers • Amtsvorsteher/-in
Verein betreibt Bibliothek im Auftrag von Gemeinde und Schulgemeinde	<ul style="list-style-type: none"> • Gemeinde • Beiträge umliegender kleinerer Gemeinden • andere Körperschaften • Vereinsmitglieder • evtl. Gönner 	Vorstand bestehend aus: <ul style="list-style-type: none"> • Behördenvertretung • gewählten Mitgliedern (Kundenvertretung) • Bibliotheksleitung 	Bibliotheksleitung in regelmässiger Absprache mit: <ul style="list-style-type: none"> • Vorstandspräsidium • Finanzverantwortlichem/-r

* Siehe auch Richtlinien für Schulbibliotheken (SAB, 2014).

Wirtschaftlichkeit; Nachhaltigkeit; Vernetzung mit Bibliotheken sowie weiteren Institutionen oder Vereinen (Nutzung von Synergien)

3. Angebot und Leistungen (*was?*): z. B. vielfältiges Medienangebot für Wissenserwerb und Freizeitgestaltung, Leseförderung, Veranstaltungsprogramm sowie weitere Dienstleistungen; niederschwelliger, für alle zugänglicher Treffpunkt an zentraler Lage (gute Erreichbarkeit mit ÖV)
4. Beweggründe (*warum?*): z. B. mit spannenden Angeboten Neugierde wecken und zu lebenslangem Lernen anregen; Beitrag der Bibliothek zum Standortmarketing der Gemeinde

2.4 Fachinstanzen, Partnerinstitutionen und Dienstleister

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Bibliotheken und die verschiedenen Organe, die in die Bibliotheksarbeit involviert sind, erhalten durch verschiedene Fachinstanzen Unterstützung.

Bibliosuisse

Seit dem 1. Januar 2019 ist Bibliosuisse der nationale Verband für öffentliche und wissenschaftliche Bibliotheken sowie für Archiv- und Dokumentationsstellen. Bibliosuisse ist für die Aus- und Weiterbildung sowie die Interessenvertretung der Bibliothekarinnen und Bibliothekare zuständig, organisiert Veranstaltungen und gibt Publikationen heraus.
www.bibliosuisse.ch

Fachstellen, Bibliotheksbeauftragte, Kantonsbibliotheken und kantonale Bibliothekskommissionen

In vielen Kantonen gibt es Fachstellen, die u. a. als Beratungs-, Koordinations- und Anlaufstelle für Gemeinde- und Schulbibliotheken fungieren. In kleineren Kantonen übernehmen häufig die Kantonsbibliotheken diese Funktion. Fachstellen und Ansprechpersonen in den Kantonen finden sich auf den Webseiten der Kantonverwaltungen.

Bibliomedia

Die öffentliche Stiftung bietet im Auftrag des Bundes vielfältige Dienstleistungen für Bibliotheken an: Ausleihe von Rotationsbeständen in den drei grossen Landessprachen sowie in neun Fremdsprachen, Materialien für die Leseanimation, Online-Materialien, Dienstleistungen und Beratung sowie regionale und gesamtschweizerische Projekte für die Entwicklung von Bibliotheken und für die Förderung des Lesens.
www.bibliomedia.ch

Genossenschaft Schweizerischer Bibliotheksdienst, SBD.bibliotheksservice AG

Die Genossenschaft SBD fördert als Selbsthilfeorganisation das Bibliothekswesen der Schweiz. Die SBD.bibliotheksservice AG ist als Tochtergesellschaft eine

kommerzielle Bibliotheksdienstleisterin. Sie entwickelt und vertreibt Produkte und Dienstleistungen für Bibliotheken in den Sparten Medien (z. B. Auswahl, Besprechungen, Standing Order, bibliotheksgerechte Ausrüstung, Katalogdaten, «Onleihe»), Mobiliar, Zubehör und Dienstleistungen. www.sbd.ch

Schweizerisches Institut für Kinder- und Jugendmedien (SIKJM)

Das SIKJM ist das nationale Kompetenzzentrum für Kinder- und Jugendliteratur in allen Medien. Es entwickelt Leseförderungskonzepte vom Kleinkindalter bis zum Ende der Schulzeit und hat ein umfangreiches Aus- und Weiterbildungsangebot. www.sikjm.ch

Interbiblio – Interkulturelle Bibliotheken der Schweiz

Der Dachverein der interkulturellen Bibliotheken der Schweiz vertritt die Anliegen der interkulturellen Bibliotheken in Politik und Gesellschaft. Er ist Kompetenzstelle für Fragen der interkulturellen Bibliotheksarbeit. www.interbiblio.ch

IFLA Public Libraries Section

Die Sektion Öffentliche Bibliotheken des Weltverbands IFLA (International Federation of Library Associations and Institutions) versteht sich als internationales Forum für die Entwicklung und Förderung öffentlicher Bibliotheken. www.ifla.org/public-libraries

Das Biblioideal

Die ideale Bibliothek liegt am zentralsten Ort ihres Einzugsgebietes und ist Teil eines regionalen und technologischen Verbunds. Sie hat ein eigenes architektonisches Profil und ihr Eingang befindet sich im Parterre. Sie ist täglich mindestens 12 Stunden zugänglich und lädt dank ihrer Möblierung zum Lesen und Verweilen ein. Sie verfügt über alle nachgefragten Medienformen und der Bestand ist durchschnittlich höchstens 5 Jahre alt. Sie spielt eine zentrale Rolle in der Bildungs- und Kulturpolitik im Einzugsgebiet. Das Personal ist kundenorientiert und technikkompetent in Bezug auf alle Medienformate.

3. Finanzen

Bibliotheken sind Non-Profit-Organisationen. Sie werden in der Regel von der öffentlichen Hand finanziert. Die Bibliothek ist verpflichtet, Rechenschaft über die Verwendung der zur Verfügung gestellten Mittel abzulegen.

3.1 Investitionskosten

Die Investitionskosten umfassen den Aufwand für den Bau der Bibliothek, das Mobiliar, die Ausstattung sowie für den Grundbestand an Medien und Informationstechnologie. Diese werden normalerweise nicht aus den Betriebskosten bezahlt, sondern erfordern ausserordentliche Mittel. Dies gilt auch für Gesamt-erneuerungen.

Die Richtwerte der folgenden **TABELLE 3** für Investitionskosten basieren auf gerundeten Erfahrungswerten.

TABELLE 3 | Investitionskosten

Kostenkategorie	Beispiele	Kosten
Einrichtung	Regale, Sessel Tische, Lese- landschaft	500–700 Fr. pro m ²
IT	PC, Software, Lizenzen	2000 Fr. pro Arbeitsplatz
Medien	Bücher, CD, DVD, Karten	30 Fr. pro Stück*
Ausrüstung	Signatur, Folie, Daten	7–10 Fr. pro Stück

* Wie viel in elektronische Dokumente investiert werden soll, ist zurzeit aufgrund unterschiedlicher Kosten pro Plattform und Verbundlösungen kaum bezifferbar.

Kosten fallen auch durch zusätzliche oder neue Funktionen und Einrichtungen an, z. B.:

- zusätzliche Bestände (fremdsprachige Literatur, Spezialsammlungen)
- mobile Endgeräte (Tablets, Notebooks)
- RFID-Installationen (Gates, Selbstverbücher)
- Aufgaben im Bereich Schulbibliothek
- regionale Aufgaben (z. B. Fernleihe, Weiterbildungen, Regionaltreffen, spezielle Sammelaufträge)

3.2 Betriebskosten

Die Bibliothek erstellt jährlich ein Budget. Sie kontrolliert mittels der Buchhaltung kontinuierlich die laufenden Ausgaben und Einnahmen. Der Kontenplan für die Betriebsrechnung richtet sich nach den Buchführungsregeln der Trägerschaft (Gemeinde, Verein). Er liefert den Bibliotheken wichtige Informationen zur Steuerung des Betriebs sowie die Statistik.

Für die bibliothekarische Grundversorgung ist die Gemeinde verantwortlich. Sie kommt für die Finanzierung der Bibliothek auf. Die Angebote und Dienstleistungen der Bibliothek gehören zum Service public. Dementsprechend wird empfohlen, möglichst keine individuellen

Beiträge der Nutzerinnen und Nutzer (Ausleihgebühren, Jahresabos usw.) zu erheben. Kinder und Jugendliche sollen die Bibliothek kostenlos nutzen können.

Für Projekte können bei Stiftungen und in vielen Kantonen Gelder beantragt werden (über Fachstellen, Fördervereine oder Lotteriefonds).

Aufwand und Ertrag

Es handelt sich in der **TABELLE 4** um ungefähre Angaben. Abweichungen entstehen durch:

- strategische Ausrichtung der Bibliothek
- Bibliotheksnetz mit Zweigstellen
- regionale Funktion
- Aufgaben im Bereich Schulbibliothek
- Spezialaufgaben (Sondersammlungen, Archivfunktionen usw.)

Als Richtwert für die Berechnung der jährlichen Betriebskosten (Vollkostenrechnung) kann mit 35 Fr. pro Einwohner/-in der Gemeinde bzw. im Einzugsgebiet gerechnet werden.

Die Besoldung und die Einstufung des Bibliothekpersonals erfolgt nach den Vorgaben des kommunalen und kantonalen Personalrechts und ist abhängig von Funktion, Kompetenzen, Erfahrung und Ausbildung. Für die verschiedenen Funktionen gelten die Richtwerte in **TABELLE 5**.

Andere Fachpersonen (Kulturvermittler/-innen, Sozialarbeiter/-innen usw.) sollten gemäss den Vorgaben ihrer Berufsverbände entlohnt werden. Das Personal wird in Jahresarbeitszeit angestellt und im Monatslohn entlohnt. Die grossen Lohnbandbreiten ergeben sich durch die regionalen Unterschiede bezüglich Lebenshaltungskosten und Lohnniveau. Für eine Beurteilung des Lohnniveaus in der Bibliothek empfiehlt sich die Konsultation der Daten von vergleichbaren Bibliotheken anhand der **Schweizerischen Bibliotheksstatistik**.

TABELLE 4 | Kosten

Aufwand	
Lohnkosten (55–65%)	<ul style="list-style-type: none"> • Löhne • Sozialabgaben • Versicherungen (z. B. Unfallversicherung)
Weitere Personalkosten (5–10%)	<ul style="list-style-type: none"> • Aus- und Weiterbildung • Honorare (für Animationen und Veranstaltungen) • Spesen
Medienkosten (10–15%)	<ul style="list-style-type: none"> • Bücher, Zeitschriften • Non-Books • elektronische Medien, Lizenzen • Erschliessungsdaten (Datenimport) • Leihbestände • Ausrüstung
Raumkosten (15–20%)	<ul style="list-style-type: none"> • Miete inkl. Heizung und Nebenkosten • Unterhalt • Strom • Raumpflege
Sach- und IT-Kosten (10–20%)	<p>Öffentlichkeitsarbeit, Veranstaltungen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kommunikation, Medienarbeit und Werbung • Kosten für Veranstaltungen (Apéro, Materialmiete, Technik usw.) <p>IT-Kosten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hard- und Software (PC, Kopierer, Bibliothekssystem, RFID usw.) • Support, Wartung <p>Abgaben und weitere Sachkosten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Beiträge an Verbände und Vereine • Abgaben (Pro Litteris usw.) • Versicherungen (z. B. Elementarschaden, Haftpflicht) • Büromaterial • Unterhalt, Mobiliar
Ertrag	
öffentliche Gelder	<ul style="list-style-type: none"> • Beiträge der Trägergemeinde • Beiträge der Nachbargemeinden • Beiträge anderer Institutionen
selbst erwirtschaftete Mittel	<ul style="list-style-type: none"> • Gebühren und Mitgliederbeiträge • Verschiedenes (z. B. Büchermarkt, Fotokopien)
einmalige Einnahmen	<ul style="list-style-type: none"> • Spenden, Sponsoring, Crowdfunding • Projektgelder (von Gemeinde, Kanton, Lotteriefonds, Stiftungen usw.)

TABELLE 5 | Brutto-Besoldung pro Jahr

Funktion	Brutto-Besoldung* pro Jahr (100%) inkl. Ferien, Feiertage und 13. Monatslohn
Leiterin oder Leiter einer Gemeindebibliothek mit bis zu fünf Mitarbeitenden	65 000–95 000 Fr.
Mitarbeitende mit Bachelor-Abschluss oder Hochschulausbildung (ohne Führungsaufgaben)	70 000–90 000 Fr.
Mitarbeitende mit EFZ I+D	65 000–90 000 Fr.
Mitarbeitende mit SAB-Grundkurs oder ähnlich	60 000–80 000 Fr.
Praktikantinnen und Praktikanten	1000–1500 Fr. pro Monat
Lernende	600–1400 Fr. pro Monat
Aushilfen	25–35 Fr. pro Stunde (zzgl. Ferien- und Feiertagsentschädigung)

* In diesen Beträgen sind die Arbeitgeberbeiträge an die Sozialversicherungen nicht enthalten.

4. Rechtliche Grundlagen

Das Bibliothekspersonal wird im Berufsalltag mit verschiedenen rechtlichen Fragen konfrontiert.

4.1 Informationssicherheit und Datenschutz

Um die Sicherheit ihrer Computersysteme und Daten zu gewährleisten, arbeitet die Bibliothek mit entsprechenden Diensten und Anbietern zusammen. Sie informiert die Kundinnen und Kunden über die Verwendung der persönlichen Daten und gewährleistet deren Sicherheit und Vertraulichkeit. Die Informationssicherheit verfolgt hauptsächlich zwei Ziele:

- Sicherstellen der Integrität der Systeme und der Bibliotheksdaten durch:
 - Datensicherung
 - Schutz vor Hackerangriffen und Piraterie
- Schutz der Benutzerdaten und Transparenz über ihre Verwendung durch:
 - Schutz vor Datendiebstahl, insbesondere durch Verschlüsselung von Transaktionen
 - eine gesetzeskonforme Nutzung gemäss Datenschutzgesetzgebung
 - Information der Kundinnen und Kunden, wenn personenbezogene Daten an Dritte weitergegeben werden, z. B. bei der Verwendung von externen digitalen und E-Medien-Angeboten

Die Bibliotheken sind verpflichtet, die Personendaten, die sie von ihren Kundinnen und Kunden erheben, nur so weit zu gebrauchen, wie es für die Abwicklung des Ausleihvorgangs nötig ist. Für jegliche weitere Verwendung, wie Newsletter oder Ähnliches, ist zuerst die Zustimmung der Kunden einzuholen. Kundinnen und Kunden muss auf Verlangen eine Datenschutzerklärung abgegeben werden, in der festgehalten ist, welche Daten wie und zu welchem Zweck gespeichert werden. Kundinnen und Kunden muss auf Anfrage Einblick in die gespeicherten Daten gegeben werden.

4.2 Urheberrecht

Das Urheberrecht ist für Bibliotheken in verschiedener Hinsicht wichtig:

- **Medienausleihe:** Für die Ausleihe von Medien muss die Bibliothek Pro Litteris eine Gebühr entrichten (für einzelne Medien und Jahresabonnemente). www.prolitteris.ch
- **Fotokopien:** In Bibliotheken dürfen Bücher und Zeitschriften nicht vollständig kopiert werden. Auszüge bzw. Kopien einzelner Kapitel sind erlaubt. Für Kopien müssen die Bibliotheken Pro Litteris eine Abgabe bezahlen. www.prolitteris.ch
- **Filmvorführungen in Bibliotheken:** Es muss eine Bewilligung beim Filmverleiher eingeholt werden. Filmdistribution Schweiz stellt eine Suchfunktion zur Verfügung, an welchen Verleiher man sich für einen bestimmten Film wenden muss.

Die Verwertungsgesellschaft Suissimage stellt ein Merkblatt mit den wichtigsten Informationen zu öffentlichen Filmvorführungen zur Verfügung. www.filmdistribution.ch, www.suissimage.ch

- **Musikvorführungen in Bibliotheken:** Bei Konzerten in der Bibliothek werden allenfalls Abgaben an die Suisa fällig. www.suisa.ch
- **Abbildungen und Fotos für Website, Flyer usw.:** Elektronische Bilder, die für eigene Zwecke (z. B. Veranstaltungshinweise) verwendet werden, können bei entsprechenden Anbietern erworben werden. Zudem bieten Suchmaschinen die Möglichkeit, frei verfügbare Bilder zu finden. Werden bei Veranstaltungen Fotos gemacht und sind darauf Personen erkennbar, muss vor der Veröffentlichung auf der Website, im Newsletter usw. eine Einwilligungserklärung dieser Personen eingeholt werden.
- **Einholung von Nutzungsrechten:** Bei Verlagen kann das Nutzungsrecht für ein Cover oder eine Geschichte eingeholt werden, um die entsprechende Sache für eine Veranstaltung oder einen Veranstaltungshinweis zu nutzen.

Das Urheberrecht ist im Umbruch. Aktuelle Informationen finden sich auf der Website von Bibliosuisse und dem Eidgenössischen Institut für Geistiges Eigentum bzw. auf den Seiten der Verwertungsgesellschaften, insbesondere Pro Litteris. www.bibliosuisse.ch, www.ige.ch, www.prolitteris.ch

4.3 Kinder- und Jugendmedienschutz

Vollständig verboten sind Medien mit folgenden Inhalten: Rassendiskriminierung, harte Pornografie, Staatsfeindlichkeit, Verletzung des Persönlichkeitsschutzes. «Weiche», also übrige Pornografie ist für unter 16-Jährige verboten.

Alterskennzeichnungen von Filmen und Computerspielen (FSK, USK, PEGI) sind nicht verbindlich für Bibliotheken. Für eine klare, einfach kommunizierbare Linie empfiehlt es sich jedoch, diese Vorschläge einzuhalten.

4.4 Benutzungsordnung

Die Benutzungsordnung der Bibliothek informiert über das bibliothekarische Angebot und die Benutzungsbedingungen sowie die Pflichten der Kundinnen und Kunden (Umgang mit Medien, Verhaltensregeln usw.). Sie wird durch die Bibliotheksleitung und das Bibliothekspersonal gemeinsam erarbeitet und dem Aufsichtsgremium zum offiziellen Erlass vorgelegt.

Die Benutzungsordnung klärt die folgenden Punkte:

- Definition der Kundinnen und Kunden (Zugehörigkeit)
- Einschreibung, Mutationen
- Benutzung (Ausleihsystem, maximale Anzahl Medien, Ausleihdauer, Verlängerung, Reservation, Fernleihe)
- Gebühren, Kosten

- Haftung
- Sanktionen, Rechtsweg
- Schlussbestimmung, Gültigkeit

4.5 Gebührenordnung

Alle Kosten und Gebühren, die eine Bibliothek erhebt, müssen für die Nutzerinnen und Nutzer ersichtlich sein. In der Gebührenordnung sind Einschreibekosten, Jahresgebühren, Mahngebühren, Gebühren für Ersatzleistungen, Gebühren für Schäden und alle weiteren Gebühren aufzuführen.

4.6 Versicherung

Bibliotheken sollten insbesondere gegen Elementarschäden versichert sein. Es empfiehlt sich, diese in die Versicherungspolice der Trägerschaft einfließen zu lassen. Für die Summenermittlung werden als Richtwert 50 Fr. pro Medium sowie ein angemessener Betrag für die Einrichtung inkl. IT eingesetzt. Eine Bibliothek sollte zudem eine Haftpflichtversicherung haben. Im Fall einer Ausstellung in ihren Räumlichkeiten muss die Bibliothek eine zusätzliche Versicherung abschliessen.

Bibliotheken pulsieren.

Sich treffen, lesen,
plaudern, spre-
chen, hören, lachen,
spielen, singen,
slammen ...

5. Kommunikation

Die Kommunikation basiert auf der Bibliotheksstrategie und dem auf dieser Basis erarbeiteten Leitbild. Beide Dokumente enthalten Werte und Normen sowie Ziele, denen die Bibliothek verpflichtet ist. Die Grundsätze der Kommunikation sollten in einem Kommunikationskonzept geregelt und wenn möglich mit dem Kommunikationsspezialisten der Gemeindeverwaltung erarbeitet werden.

5.1 Kommunikation – eine Führungsaufgabe

Kommunikation gehört zu den zentralen Führungsaufgaben der Bibliotheksleitung. Diese ist für einen der Unternehmenskultur und den Unternehmenszielen (Corporate Identity) entsprechenden Informationsfluss verantwortlich. Sie stellt den reibungslosen Betrieb der Bibliothek durch einen adäquaten Informationsaustausch mit den Mitarbeitenden sicher (interne Kommunikation). Zudem sorgt sie dafür, dass die Trägerschaft, die Behörden, die Kundschaft und die Bevölkerung gezielt entsprechend ihren unterschiedlichen Interessen an Betrieb, Angeboten und Dienstleistungen der Bibliothek informiert werden (externe Kommunikation). Ziel ist es, ein positives Bild der Institution nach aussen zu vermitteln und den Wert der Bibliotheksangebote für die Gemeinde in der öffentlichen Meinung zu verankern. Kommunikation umfasst also alle Tätigkeiten auf verschiedenen Kanälen, die darauf abzielen zu informieren, der Bibliothek ein kohärentes und wiedererkennbares Bild zu verleihen sowie ein positives Image herzustellen und aufrechtzuerhalten.

5.2 Interne Kommunikation

Die Bibliotheksleitung ist für einen guten Informationsfluss und einen breiten fachlichen Austausch unter den Mitarbeitenden verantwortlich. Dieser Austausch bildet die kommunikative Grundlage der Bibliothek. Die interne Kommunikation hat in der Regel Vorrang vor der externen Kommunikation. Ein frühzeitiger Einbezug der Mitarbeitenden schafft das nötige Vertrauen und das gemeinsame Wissen um Inhalte und Ziele der bibliothekarischen Arbeit. Dies erlaubt es, als Bibliothek geschlossen gegen aussen aufzutreten.

Etablierte interne Kommunikationskanäle sind z. B.:

- Teamsitzungen (mindestens sechsmal pro Jahr)
- digitale Tools (Wikis, Intranet, Padlet, SharePoint usw.)
- Schwarzes Brett
- Mitarbeitergespräche (jährlich)

Wichtige Entscheide sind schriftlich zu dokumentieren (z.B. Protokolle von Teamsitzungen). Sämtliche betriebsinternen Regeln und Arbeitsabläufe werden nach Bereichen in Form eines Handbuchs festgehalten (z. B. Akzession, Ausleihe, Website, Statistik, Organisation von Veranstaltungen). Diese Unterlagen stehen allen Mitarbeitenden zur Verfügung, idealerweise in

elektronischer Form. Sie gewährleisten den kompetenten Umgang mit wiederkehrenden Fragestellungen und erleichtern neuen Mitarbeitenden den Einstieg.

5.3 Externe Kommunikation

Auch die externe Kommunikation gehört in den Verantwortungsbereich der Bibliotheksleitung. Im informellen Bereich kann sie von Vertretern der Trägerschaft (Bibliothekskommission, politische Verantwortliche oder Vereinsvorstand) oder von Mitarbeitenden unterstützt werden.

Trägerschaft und Behörden

Die Kommunikation mit Vertreterinnen und Vertretern der Trägerschaft und der Behörden hat in aller Regel Vorrang vor der Öffentlichkeitsarbeit. Sie erfolgt auf formellen und informellen Wegen.

Der formelle Informationsfluss findet im Rahmen von Sitzungen der zuständigen Organe statt (z. B. Bibliothekskommission, Vereinsvorstand), in denen sowohl Mitglieder der Trägerschaft/Behörde als auch die Bibliotheksleitung vertreten sind. Der Jahresbericht als Rechenschaftsbericht bietet eine gute Grundlage, um anhand von statistischen Daten umfassend über die konkrete Nutzung der Bibliothek, über Vermittlungsangebote und Veranstaltungen zu berichten sowie auf künftige Projekte bzw. allfällige Verbesserungsmaßnahmen hinzuweisen.

Daneben haben informelle Formen der Kommunikation eine grosse Bedeutung: Lobbying und Networking.

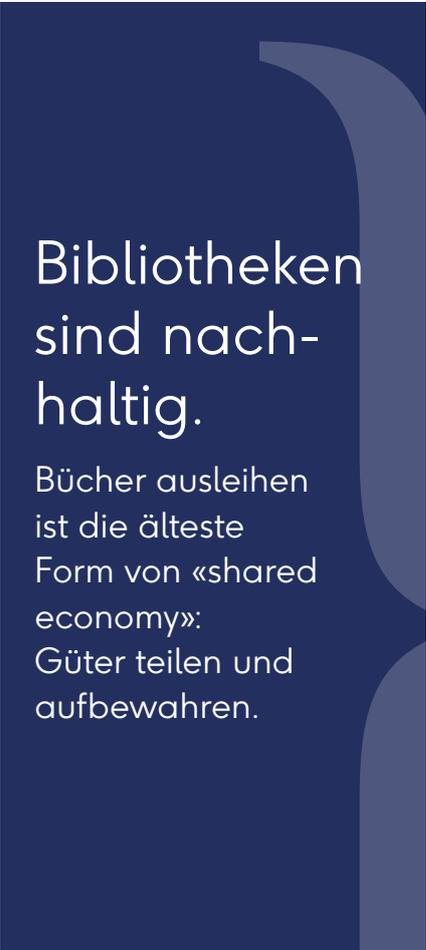
Beim Lobbying und Networking ist eine offensive und fortführende Kommunikation zentral. Ideen und Projekte müssen immer wieder thematisiert werden. Dieser Prozess benötigt Ausdauer und Hartnäckigkeit und setzt Begeisterung voraus.

- **Trägerschaft:** Entsprechend den in der Bibliotheksstrategie festgehaltenen Aufgaben und Angeboten ist sie über die Umsetzung der Ziele der Bibliothek mit interessanten Beispielen zu informieren. Zahlen und Vergleiche sorgen für Aufmerksamkeit und bilden eine gute Diskussionsgrundlage. Um die Trägerschaft von der Notwendigkeit der Einführung eines neuen Angebots und den damit verbundenen finanziellen Mitteln zu überzeugen, müssen dessen Nutzen und Kosten verständlich dargelegt werden.
- **Behörden:** Die Bibliotheksleitung ist in der Gemeinde sichtbar und nimmt an lokalen Veranstaltungen teil (z. B. Gemeindeversammlung, Behördenapéro, Neujahrsapéro usw.). Dabei wird die Leitung von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern unterstützt.

Öffentlichkeitsarbeit

Information und Kommunikation mit der Öffentlichkeit (bei Gemeindebibliotheken v.a. die Bevölkerung im Einzugsgebiet) ist in aller Regel die letzte Stufe der Kom-

munikationskaskade. Sie gehört in den Verantwortungsbereich der Bibliotheksleitung. Die Bibliothek entwickelt ein einheitliches visuelles Erscheinungsbild mit Logo (Corporate Design, CD), das sie in sämtlichen Kommunikationskanälen verwendet (Drucksachen, Beschriftungen, Website, Mailsignaturen, Visitenkarten, Namensschilder usw.). Für die Entwicklung des grafischen Konzepts empfiehlt sich das Beiziehen einer Fachperson. Das Konzept orientiert sich an der im Leitbild festgehaltenen Corporate Identity (CI). Siehe TABELLE 6.



Bibliotheken
sind nach-
haltig.

Bücher ausleihen
ist die älteste
Form von «shared
economy»:
Güter teilen und
aufbewahren.

TABELLE 6 | Erhöhung der Sichtbarkeit

Kanal	Zeitraumen, Aktualisierung	Inhalte, Zweck
Website	dauernd	umfassende, strukturierte und aktualisierte Inhalte (alternativ: Website des Online-Katalogs), wenn immer möglich barrierefrei
Newsletter	monatlich	<ul style="list-style-type: none"> • An- und Abmeldemöglichkeit auf der Website (alternativ: Blogs, Wikis usw.) • Veranstaltungen, News und ähnliches
Soziale Medien	oft aktualisiert	Für die ernsthafte Bewirtschaftung von Social Media sind ein klares Konzept, genau definierte Zielgruppen und genügend Personalressourcen nötig. Social Media wie Facebook, Twitter und Instagram eignen sich in erster Linie für die Ankündigung von Neuigkeiten in der Bibliothek.
Drucksachen	wenn nötig	<ul style="list-style-type: none"> • Imagebroschüren • Veranstaltungsflyer/-plakate • Jahresbericht
Medienmitteilung	wenn nötig	Bei ausserordentlichen Neuigkeiten (z. B. Umbau, Sonntagsöffnung, neue Bibliotheksleitung) informiert die Bibliothek die lokalen Medien (Regionalzeitung, Radio, TV, Nachrichtenagentur usw.).
Veranstaltungskalender	regelmässig	Events werden in den im Einzugsgebiet relevanten Online-Veranstaltungskalendern veröffentlicht (Regionalzeitung, Website der Gemeinde, der Standortmarketing-/Tourismusorganisation usw.). Effizient ist die Nutzung von übergreifenden Plattformen, die mehrere Kalender bedienen (z. B. Guidle).
Give-aways	bei Anlässen	z. B. Lesezeichen, Tragetaschen, T-Shirts, Schirme, Luftballons, Bleistifte und Aufkleber mit Bibliothekslogo
Präsenz ausserhalb der Bibliothek	bei Anlässen	z. B. Bücher-Pavillons, Bücher-Rikscha, Stand an Gewerbeausstellung, Veranstaltungen im Park, Strassenfest, Bibliothek im Schwimmbad

B. Personal

6. Personal

In der Bibliothek ist, wie in jedem Unternehmen, das Personal eine zentrale Ressource. Ein angemessener Personalbestand, eine gute Personalführung sowie kompetente und motivierte Bibliotheksmitarbeitende sind Grundlage für einen professionellen Bibliotheksbetrieb und die ständige Weiterentwicklung der Bibliothek. Die Bibliotheksmitarbeitenden stimmen die Angebote und Dienstleistungen auf die Bedürfnisse der Kundinnen und Kunden einerseits und die Anforderungen der Trägerschaft andererseits ab. Zum Personal einer Bibliothek können, neben ausgebildeten bibliothekarischen Fachleuten, Personen mit anderen Berufsprofilen – Kulturvermittlung, Kommunikation, Pädagogik usw. – gehören.

6.1 Voraussetzungen und Fähigkeiten

Das Bibliothekspersonal ist in der Gemeinde verankert, d. h., es ist über seine Gemeinde hinsichtlich Bevölkerungsstruktur, Schulen, Kindergärten, Vereinsleben usw. informiert. Darüber hinaus gelten Anforderungen in **TABELLE 7**.

Für die diversen Arbeitsfelder sind nebst einer bibliothekarischen Ausbildung pädagogische Kenntnisse, Kompetenzen in Marketing, Multimedia und Informatik sowie Erfahrungen in Kulturinstitutionen oder im Buchhandel nützlich.

6.2 Aufgabenbereiche in Bibliotheken

Die Aufgabenbereiche in Bibliotheken sind vielfältig und verlangen unterschiedliche Kompetenzen. Bei der Personalrekrutierung ist darauf zu achten, dass die unten aufgeführten Bereiche durch die Teammitglieder oder externe Fachkräfte abgedeckt werden können oder extern vergeben werden. **TABELLE 8**

Die Aufgaben werden so zugeteilt, dass sie den Kompetenzen der einzelnen Mitarbeitenden bzw. der Leitung entsprechen und diese so ihre Stärken und Res-

ourcen für die Bewältigung unterschiedlicher Aufgaben optimal einsetzen können. Innerhalb der Aufgabengebiete kann es zu Überschneidungen kommen. Die zugeteilten Aufgaben, Kompetenzen und Verantwortlichkeiten sind in einem Stellenbeschrieb festgehalten.

Die Aufschlüsselung der Personalressourcen auf die verschiedenen Aufgabengebiete hängt von der strategischen Ausrichtung der Bibliothek, von den Öffnungszeiten und vom Grad der Automatisierung der Bibliothek ab. Massgebend sind die Richtwerte in **TABELLE 9**.

6.3 Qualifikation des Personals

Die vielfältigen Aufgaben einer öffentlichen Bibliothek setzen gut ausgebildetes Personal voraus, um die formulierten Ziele effizient zu erreichen. Ausserdem haben die Digitalisierung aller gesellschaftlichen Bereiche und die zunehmende Verfügbarkeit von digitalen Informations- und Freizeitangeboten grosse Auswirkungen auf die Arbeit in Bibliotheken. Das Personal ist deshalb gefordert, sich über die klassischen bibliothekarischen Themen hinaus kontinuierlich mit neuen Entwicklungen und Trends auseinanderzusetzen. Unabhängig von der Grösse der Bibliothek ist die Einstellung von qualifiziertem Personal zu empfehlen. Für bibliothekarische Aufgaben sollte mindestens eine Person mit einer anerkannten bibliothekarischen Aus- oder Weiterbildung engagiert werden. Des Weiteren ist es möglich, Fachleute aus folgenden Bereichen einzustellen:

- Kulturmanagement
- Kulturvermittlung, soziokulturelle Animation
- Pädagogik, Sozialarbeit
- Journalismus, Öffentlichkeitsarbeit
- Informatik
- Personalwesen
- Buchhaltung

TABELLE 7 | Voraussetzungen und Fähigkeiten

Anforderungsprofil	
Persönlichkeit	<ul style="list-style-type: none">• offen, kommunikativ• initiativ• integrativ• dienstleistungsorientiert
Informations- und Kommunikations-technologie	<ul style="list-style-type: none">• gewandter Umgang mit Software-Anwendungen (z. B. Office-Produkte, CMS)• gewandter Umgang mit Webanwendungen• Vertrautheit mit digitalen und analogen Medien sowie technologischen Entwicklungen• gute Recherchekenntnisse
zusätzliche Anforderungen an die Bibliotheksleitung	<ul style="list-style-type: none">• Management Erfahrung (Personalführung, konzeptionelle Fähigkeiten)• Verwaltungskennntnisse (z. B. Buchhaltung)• strategisches Denken• Verhandlungssicherheit

TABELLE 8 | Aufgabenbereiche in Bibliotheken

Bereich	Aufgaben
Personal	<ul style="list-style-type: none"> • Personalrekrutierung und -administration • Aufsicht, Beratung, Kontrolle in personalrechtlicher Hinsicht • Förderung der Weiterbildung der Mitarbeitenden (auch Kongresse und Fachtagungen)
Führung	<ul style="list-style-type: none"> • Planung und Steuerung • Entwicklungen fördern und gestalten • Instruktion der Mitarbeitenden • Qualitätsüberprüfung
Finanzen	<ul style="list-style-type: none"> • Budgeterstellung • Kassenführung • Kontrolle der Ausgaben und Einnahmen • Jahresabschluss
Administration	<ul style="list-style-type: none"> • administrative Arbeiten • Erstellen von Statistiken • Berichterstattung zuhanden der Trägerschaft • Jahresbericht
IT	<ul style="list-style-type: none"> • Betreuung Geräte • Pflege Datenbanken • Kontakt zu Systemanbietern • Administration Bibliotheksmanagementsystem • Betreuung Website/CMS
Logistik	<ul style="list-style-type: none"> • Unterhalt der Bibliotheksräume • Wartung der technischen Einrichtungen und der Räumlichkeiten • Erneuerung und Unterhalt von Mobiliar und Geräten
Öffentlichkeitsarbeit, Lobbying	<ul style="list-style-type: none"> • Marketing und Erscheinungsbild (Corporate Identity, CI) • Pflege der Informationskanäle • Kontakte zu den Medien, Pressearbeit • Kommunikation mit der Trägerschaft • Vertretung der Bibliothek nach aussen • Teilnahme an Veranstaltungen anderer Institutionen • Netzwerkpflege mit regionalen, kantonalen und nationalen Stellen
Vermittlung	<ul style="list-style-type: none"> • Bestandspräsentation • Führungen, Klassenführungen • Organisation und Durchführung von Anlässen • Organisation von Kursen • Zielgruppenarbeit • Pflegen von Partnerschaften, Initiieren von Projekten
Bestandsmanagement	<ul style="list-style-type: none"> • Erwerbung • Erschliessung • Pflege • Bestandsreduktion
Benutzung	<ul style="list-style-type: none"> • Ausleihe • Beratung, Schulungen • Recherchen

Weiterbildung

Eine stetige individuelle Weiterbildung ist unerlässlich, sollte kontinuierlich erfolgen und von der Bibliotheksleitung gefördert werden. Entsprechende Kurse bieten der Bibliotheksverband Bibliosuisse, die kantonalen Fachstellen und andere berufsnahe Ausbildungsanbieter (SBD, Bibliomedia, Schweizerischer Buchhändler- und Verlegerverband SBVV, SIKJM usw.) an.

www.bibliosuisse.ch → Weiterbildung

www.bibliomedia.ch → Weiterbildung

www.sbd.ch → Veranstaltungen

www.sbv.ch → Kurse und Veranstaltungen

www.sikjm.ch → Weiterbildung

6.4 Personalbedarf

Die Anzahl benötigter Stellen in Bibliotheken hängt von verschiedenen Kriterien ab:

- spezifischer Auftrag der Bibliothek
- Flächenmässige Grösse der Bibliothek, architektonisches Layout: Insbesondere für mehrgeschossige Bibliotheken wird mehr Personal benötigt.
- Bestandsmanagement: Eine Standing Order für die Medienbeschaffung, die Auslagerung der

Ausrüstung und die Fremddatennutzung zur Katalogisierung wird empfohlen, damit Personalressourcen anderweitig eingesetzt werden können.

- Öffnungszeiten, Anzahl Veranstaltungen: Soll die Bibliothek als sozialer Ort und Veranstaltungsort positioniert werden (abhängig von der strategischen Ausrichtung), bedingt dies längere Öffnungszeiten und somit einen höheren Personalbedarf.
- Zusatzfunktion als Schulbibliothek: siehe **Richtlinien für Schulbibliotheken** (SAB, 2014): www.bibliosuisse.ch → Angebote → Downloads
- Zentrumsfunktion: Aufgrund eines grösseren Angebots sind mehr Personalressourcen nötig.

Bei der Abhängigkeit der Personalbedarfs von der Grösse der Gemeinde gelten die Richtwerte in **TABELLE 10**. Bei Bibliotheken mit einem Einzugsgebiet ab 2500 Einwohner/-innen sollte ein Mindestpensum von 50% bei der Bibliotheksleitung und von 30% bei Bibliotheksmitarbeitenden nicht unterschritten werden.

TABELLE 9 | Personalressourcen

Tätigkeiten	Einflussgrössen	Anteil an Personalressourcen
Benutzung <ul style="list-style-type: none"> • Ausleihe • Auskunft • versorgen, ordnen • Reservationen 	Abhängig von der Belegung der Theke: Je nach Gegebenheiten kann in Randzeiten eine Einzelbelegung in Betracht gezogen werden.	25–50%
Bestandsmanagement <ul style="list-style-type: none"> • Beschaffung • Aufbereitung • Katalogisierung • Ausscheidung 	Empfohlen werden: <ul style="list-style-type: none"> • Standing Order für Medienbeschaffung • Auslagerung der Ausrüstung • Fremddatennutzung zur Katalogisierung 	10–15%
Vermittlung <ul style="list-style-type: none"> • Beratung • Führungen • Veranstaltungen, Anlässe • Schulungen • Projektarbeit 	Abhängig von der strategischen Ausrichtung der Bibliothek. Externe VermittlerInnen können beigezogen werden.	30–50%
Öffentlichkeitsarbeit, Lobbying <ul style="list-style-type: none"> • Website, Social Media, Flyer • Medienarbeit • Kommunikation mit Trägerschaft • Netzwerkpflge 		5–10%
Administration, Weiterbildung <ul style="list-style-type: none"> • IT • Statistiken, Jahresbericht • Berichterstattung zuhanden Trägerschaft • Weiterbildung 		10–15%

TABELLE 10 | Personalbedarf

Einwohnerzahl	Personalbedarf (Stellenprozent)
bis 1000	< 70%
bis 2500	> 70%
bis 5000	70–200%
bis 10 000	150–300%
ab 10 000	> 300%

6.5 Stellenbeschreibung

Bei der Einstellung von neuen Mitarbeitenden dient eine Stellenbeschreibung als Grundlage. Sie hilft, das Profil der zu besetzenden Stelle möglichst umfassend zu beschreiben. Es werden die Arbeiten, die es zu erledigen gilt, formuliert und die Erwartungen an die Stelleninhaberin/den Stelleninhaber aufgezeigt. Die Beschreibung enthält auch die Kompetenzen, die mit der Stelle verknüpft sind, und deren Beziehung zu anderen Stellen (organisatorische Einbindung, Regelung von Delegation und Stellvertretung).

Zudem dient die Stellenbeschreibung als Grundlage für das Pflichtenheft sowie für die Zielüberprüfung, sei es durch die Stelleninhaberin/den Stelleninhaber selbst oder durch die Leitung.

6.6 Arbeitsvertrag, Arbeitszeugnis, Arbeitsbestätigung

Der Arbeitsvertrag regelt das Arbeitsverhältnis zwischen Arbeitgeberin/Arbeitgeber und Arbeitnehmerin/Arbeitnehmer. Wird nichts anderes vereinbart, gelten die in Art. 319 ff. Obligationenrecht enthaltenen Bestimmungen.

Das Arbeitszeugnis gibt Auskunft über die Art und Dauer des Arbeitsverhältnisses, die Funktion, die Leistungen und das Verhalten der Arbeitnehmerin/des Arbeitnehmers. Das Arbeitszeugnis soll die berufliche Zukunft der Arbeitnehmerin oder des Arbeitnehmers nicht erschweren und ist deshalb wohlwollend, aber wahrheitsgetreu zu formulieren. Auf Wunsch der Arbeitnehmerin oder des Arbeitnehmers wird anstelle eines Arbeitszeugnisses eine Arbeitsbestätigung ausgestellt. Diese ist ebenfalls ein offizielles Dokument, das über das Arbeitsverhältnis Auskunft gibt, jedoch keine Bewertung enthält.

6.7 Einbezug von Freiwilligen

Die Bibliothek ist für viele ein attraktiver Ort, den sie für sich nutzen, dem sie aber auch ihre Zeit gern widmen. Sie sind bereit, ihr spezifisches Know-how auf freiwilliger Basis einzubringen und so zur Weiterentwicklung des Bibliotheksangebots beizutragen. Dadurch können auch neue Kundschaften für die Bibliothek erschlossen und die Kundenbindung kann verstärkt werden.

Freiwillige Mitarbeitende können so die Arbeit der regulären Bibliotheksmitarbeitenden ergänzen. Ent-

sprechend sollten Freiwillige nicht für bibliothekarische Facharbeit eingesetzt werden, sondern für spezielle und weiterführende Angebote. Geschichten erzählen, Aufgabenhilfe oder gemeinsames Lesen sind Beispiele für Aufgaben, die schon in verschiedenen Bibliotheken von Freiwilligen übernommen werden. Ihr Einsatz kann die Bibliothek aber auch in vielen weiteren Bereichen unterstützen.

Die Zusammenarbeit mit Freiwilligen unterscheidet sich von der Zusammenarbeit mit bezahlten Mitarbeitenden. Freiwillige beteiligen sich aus intrinsischer Motivation, die es durch die angestellten Mitarbeitenden der Bibliothek zu fördern und hochzuhalten gilt.

Eine gute Betreuung der Freiwilligen braucht genügend Ressourcen. Vor der Zusammenarbeit mit Freiwilligen muss neben der Akzeptanz bei den eigenen Mitarbeitenden abgeklärt werden, ob interne Ressourcen dafür bereitstehen. Es empfiehlt sich, mit freiwilligen Mitarbeitenden eine Leistungsvereinbarung abzuschliessen, welche die Bedingungen der Zusammenarbeit, den Versicherungsschutz und eine allfällige Spesenentschädigung regelt.

Die Bibliothekarin –
das verkannte
Wesen.

Die Bibliothek wird von
Personen betrieben,
die unerhörte Kompe-
tenzen haben: Pssst!
Nicht weitersagen!

C. Infrastruktur

7. Raum

Die Bibliothek ist ein inspirierender und einladender Ort für alle Kundinnen und Kunden. Die Bibliothek lädt zum Verweilen ein, präsentiert die Bibliotheksangebote optimal und regt Begegnungen und Austausch zwischen Kundinnen und Kunden an.

7.1 Allgemeines

Die Räume der Bibliothek sind für spezifische Aufgaben konzipiert, passend zum Umfeld und den örtlichen Gegebenheiten.

Ob es sich um einen Neubau oder um die Weiterentwicklung bestehender Räumlichkeiten handelt: Das Projekt muss vorausschauend geplant werden, einschliesslich einer Bedarfsanalyse. Zu diesem Zweck erstellt die Bibliothek einen Entwicklungsplan, der die Bedürfnisse auf mehrere Jahre hinaus antizipiert, oder sie berücksichtigt diese Entwicklungen in ihrer Strategie. Das Projekt wird in Zusammenarbeit mit Aufsichtsorganen, Architekten und Bibliotheksplanern umgesetzt. Bibliotheksmitarbeitende sollen in der Baukommission und in den Projektgruppen vertreten sein. Öffentliche Bibliotheken sind verpflichtet, bei Neu- oder Umbauten das Behindertengleichstellungsgesetz zu beachten.

7.2 Lage, Erreichbarkeit und Gebäude

Lage und Erreichbarkeit

Die Bibliothek befindet sich an einem attraktiven, stark frequentierten, gut zugänglichen und nach Möglichkeit ebenerdigen Standort. Die Bibliothek kann z. B. auch in ein Gemeinde-, Einkaufs- oder Freizeitzentrum integriert werden und so interessante Synergien nutzen. Eine rege besuchte Bibliothek trägt zur Attraktivität eines Quartiers oder Standorts bei.

Die Bibliothek ist auf Informationstafeln der Gemeinde sowie auf Stadtplänen und Karten ausgewiesen (z. B. Ortsplan, map.search.ch usw.). Wegweiser und Hinweistafeln führen zur Bibliothek. Die Bibliothek ist leicht erreichbar:

- zu Fuss
- mit dem Fahrrad über sichere Radwege
- mit dem öffentlichen Verkehr
- mit dem Auto (Parkplätze sollten vorhanden sein)

Die Bibliothek ist höchstens 10 Minuten von der nächsten Haltestelle des öffentlichen Verkehrs entfernt.

Gebäude

Das Bibliotheksgebäude lädt die Kundinnen und Kunden ein einzutreten. Die Bibliothek ist durch ihre Architektur und durch eine gut lesbare und grosse Beschriftung erkennbar.

TABELLE 11 | Gebäude

Zone	Beschreibung
Zugang	Die Bibliothek befindet sich vorzugsweise im Erdgeschoss und ist so auch für Menschen mit eingeschränkter Mobilität, Eltern mit Kinderwagen usw. leicht zugänglich.
Eingang	<ul style="list-style-type: none">• deutlich zu erkennen• sicher• gut beleuchtet• Öffnungszeiten von aussen sichtbar• barrierefrei• eigener Zugang (falls sich weitere Geschäfte im gleichen Gebäude befinden)
Umgebung	<ul style="list-style-type: none">• einladende Umgebung• Veloständer• Parkplätze• Rückgabemöglichkeit, auch ausserhalb der Öffnungszeiten

7.3 Innenbereich

Der Innenbereich der Bibliothek ist attraktiv gestaltet und lädt zum Aufenthalt ein. Der Raum ist in verschiedene Zonen aufgeteilt, die ihre spezifische Nutzung implizit durch die Gestaltung und Möblierung aufzeigen. Jeder Bereich zeichnet sich durch eine gute Beschilderung sowie durch ein anregendes und klares Design aus. Es entsteht ein Gesamteindruck von Platz und Wohlbefinden. Die Bibliotheksraumlichkeiten sind zweckmässig eingerichtet und erfüllen folgende Anforderungen:

- ergonomisches Mobiliar sowohl für die Kundinnen und Kunden als auch für das Personal
- kaum wahrnehmbare physische Barrieren zwischen Personal- und Kundenbereich; niedrige, freistehende Regale
- zahlreiche Steckdosen sowie Netzwerk- und Internetanschlüsse
- Zugang zu sicherem und kostenlosem WLAN
- genügend Platz für Veranstaltungen
- Belüftung und Klimatisierung; Heizung
- gute Beleuchtung

Die spezifischen Bedürfnisse einzelner Bevölkerungsgruppen (Personen mit eingeschränkter Mobilität, Kinder, ältere Generationen usw.) und die funktionalen Anforderungen der angebotenen Dienstleistungen stehen im Mittelpunkt der Raumplanung.

7.4 Zahlen

Flächenberechnung

TABELLE 12 | Flächenberechnung

Einwohnerzahl im Einzugsgebiet	Fläche pro 1000 Einwohner (in m ²)	Fläche (in m ²)
1000	–	120
2500	50	125
5000	45	225
10 000	40	400
ab 10 000	40	> 400

Die Mindestgrösse einer Bibliothek beträgt 120 m².

Diese Formel muss je nach Situation angepasst werden, z. B. für einen Verbund (mit Zweigstellen), eine mehrgeschossige Bibliothek, eine spezifische Strategie usw. Bei grösseren Gemeinden muss die Situation von Fall zu Fall beurteilt werden, wobei zu berücksichtigen ist, dass eine Bibliothek unter allen Umständen klar abgegrenzte Bereiche aufweisen muss.

Zoneneinteilung

Auch wenn die Zoneneinteilung von den spezifischen Anforderungen der Kundinnen und Kunden abhängig ist, können folgende ungefähre Prozentangaben verwendet werden.

TABELLE 13 | Zoneneinteilung

Zone	Anteil
Publikumsfläche	45%
Bestand	30%
Büro und Administration	10–15%
Lager, Keller	5–10%

Flächenvariablen

Die Verteilung der Zonen richtet sich nach den Variablen in TABELLE 14.

TABELLE 14 | Flächenvariablen

Funktion	ungefähre Fläche
Fläche für den Bestand	11–15 m ² pro 1000 physische Medien, einschliesslich Zirkulationsflächen (je nach Regalhöhe)
Fläche für Arbeitsplätze	2,3 m ² pro Arbeitsplatz
Fläche für Gruppenarbeiten	0,9 m ² pro Sitzplatz
Anzahl Sitzplätze für Publikum	mindestens 10 Sitzplätze sowie zusätzlich 1 Platz pro 1000 Einwohner
Fläche für Veranstaltungen	mindestens 30 m ² (für grosse Bibliotheken: 10 m ² pro 1000 Einwohner)
Büros, Zirkulationszonen, Eingang	11 m ² pro 1000 Einwohner

8. Informations- und Kommunikationstechnologie

Die Informatisierung und Nutzung der Informations- und Kommunikationstechnologie (IKT) in der Bibliothek ist heute Tatsache. Organisatorisch ist sie untrennbar mit den Dienstleistungstätigkeiten verbunden, vor allem ist sie aber bevorzugter Träger informativer, dokumentarischer und kultureller Inhalte, welche die Bibliothek ausmachen. Die Informatik ist dabei nur ein Mittel zur Erfüllung des Auftrags der Bibliothek und nicht Selbstzweck.

Jedes IT-Projekt oder jede IT-Weiterentwicklung muss mindestens eines dieser Ziele erfüllen:

- den Zugang zu Informationen oder Angeboten der Bibliothek erleichtern
- repetitive Aufgaben durch Automatisierung vereinfachen, um Tätigkeiten mit Mehrwert zu fördern (Empfang, Bestandsmanagement, kulturelle und digitale Vermittlung)
- Beratungs- und Orientierungsfunktion der Bibliothek in Bezug auf digitale Information und Kultur ausbauen

8.1 Allgemeine Organisation

Die Bibliothek erarbeitet eine spezifische IKT-Strategie entsprechend ihrer Organisation, Aufgaben und ihrem kulturellen Vorhaben.

In Bezug auf die IKT ist die Bibliothek selten unabhängig. Ungeachtet ihrer administrativen Bedingungen tut sie gut daran, eng mit der Gemeinde zusammenzuarbeiten, die sie beraten und unterstützen kann.

Da IT-Projekte meist kostenintensiv sind, werden sie üblicherweise öffentlich ausgeschrieben. Auch wenn dies nicht der Fall sein sollte, achtet die Bibliothek auf folgende Punkte:

- Erarbeitung der Anforderungen für jedes IKT-Projekt (Pflichtenheft)
- Offerteneinholung von mehreren Anbietern
- Erstellung detaillierter Verträge zur Beschaffung der Dienstleistungen, des Materials oder der Software und für die Wartung und das Hosting. Häufig ist die Bibliothek in diesem Punkt nicht unabhängig, sondern bezieht die notwendige Infrastruktur über die Gemeinde.

8.2 Bibliothekssoftware

Die Bibliothek ist mit einer Branchenlösung ausgestattet, die den gängigen Standards hinsichtlich Datenstruktur und -austausch entspricht.

Die Bibliothekssoftware bleibt das Herzstück der Bibliotheks-informatik und stellt eines der wichtigsten Arbeitsinstrumente dar. Kosten und Umfang variieren sehr stark und hängen vom Bestandsvolumen, von der Anzahl der Ausleihgeschäfte und v. a. von der gewünschten Funktionalität ab. Ist die Bibliothek Teil eines Verbunds, hat sie möglicherweise keinen Einfluss auf die Bibliothekssoftware; sie profitiert hingegen vom Verbund hinsichtlich der Dienstleistungen.

In Bezug auf die Basismodule sollten folgende Punkte beachtet werden:

- Für die bibliografische Datenbank:
 - Verwendung eines bibliografischen Datenformats MARC (MARC21, UNIMARC, ...)
 - Verwaltung von Autoritätsdaten
 - Möglichkeit, bibliografische Daten und Autoritätsdaten zu importieren durch Teilnahme an einem Bibliotheksnetz oder über eine Schnittstelle
 - Integration von elektronischen Medien
- Für die Ausleihe und Benutzerverwaltung:
 - Möglichkeit, mit anderen Systemen zu kommunizieren zwecks Automatisierung, oder über Webservices
 - Flexibilität bei den Einstellungen der Ausleihbedingungen
 - Möglichkeit der Selbstverbuchung
 - Möglichkeit, sich einem Verbund anzuschließen
- Für die Statistik und Herausgabe:
 - Verfügbarkeit grundlegender Statistiken (Schweizerische Bibliotheksstatistik)
 - erlaubt die Definition bibliotheksspezifischer Berichte und Kennzahlen
 - ermöglicht die Abfrage und den Export bibliografischer Daten
 - Herausgabe und Kommunikation von Mitteilungen über verschiedene Kanäle für die Öffentlichkeit (Post, E-Mail, SMS)

RFID

Die RFID-Technologie (Radio Frequency Identification) ermöglicht die berührungslose Identifikation von Medien und Benutzerkarten zur effizienten Abwicklung der Ausleihgeschäfte. Mit RFID sind die Medien zudem gegen Diebstahl gesichert.

Neben Medien können auch Benutzerausweise mit RFID-Chips versehen werden. Damit kann den Kundinnen und Kunden auch ausserhalb der regulären Öffnungszeiten mittels RFID-Leser an den Eingangstüren Zugang zur Bibliothek gewährt werden (Open Library).

Aufgrund der relativ hohen Kosten ist der Einsatz zur Automatisierung der Ausleihgeschäfte v. a. für mittlere und grosse Bibliotheken zu empfehlen.

8.3 Katalog und Portale

Die Web-Präsenz der Bibliothek besteht üblicherweise aus einem Online-Katalog, einer institutionellen Website und einer Präsenz in diversen sozialen Netzwerken. Die Kundinnen und Kunden erhalten über den Online-Katalog Zugriff auf ein Benutzerkonto mit Grundfunktionen (Einsicht in die aktuellen Ausleihen, Verlängerungen, Bestellungen). Auf der Website der Bibliothek oder derjenigen der Gemeinde sind allge-

meine praktische Informationen einsehbar: Kontakt (Postadresse, E-Mail, Telefon), Öffnungszeiten, Benutzungsbedingungen, Veranstaltungen usw.

Die Entwicklung der Web-Technologien führt dazu, dass heute verschiedene Funktionen in Online-Katalogen der neuen Generation zusammengefasst werden können, die durch die Kombination verschiedener Service-Bausteine wie Portale aussehen. Diese Websites ermöglichen es, die Interaktivität und das Dienstleistungsangebot zu erweitern. Folgende Hauptfunktionalitäten müssen mittelfristig entwickelt werden:

- Anreicherung des Katalogs durch externe Daten (Zusammenfassungen, Grafiken, Kommentare usw.)
- Suchen und Anzeigen umfangreicher Ergebnisse dank der Verwendung semantischer Webtechnologien und RDA (Resource Description and Access) oder FRBR (Functional Requirements for Bibliographic Records)
- Katalogzugriff über Apps oder Responsive Webdesign (Computer, Tablet, Smartphone usw.)
- Gesamtsuche:
 - Integration des Katalogs in einen regionalen Verbund
 - Eine Metasuchmaschine ermöglicht mit einer einzigen Suche Zugriff auf mehrere Datenbanken, z. B. auf die von der Bibliothek angebotenen digitalen Ressourcen.
- Einmalige Authentifizierung: Die Anmeldung beim Benutzerkonto ermöglicht den Zugriff auf alle von der Bibliothek angebotenen digitalen Ressourcen.
- Content Management System (CMS): eine Software zur dynamischen Veröffentlichung von Informationen, je nach Inhalt mit Verknüpfung zum Katalog und/oder zu digitalen Ressourcen, wie z. B. Dokumentationen, Bibliografien, «Unsere Empfehlungen», Veranstaltungskalender usw.
- Interaktivität mit den Kundinnen und Kunden und Verknüpfung mit sozialen Netzwerken

8.4 IT-Zugang

Die Bibliothek hat die Aufgabe, allen Personen den gleichen Zugang zu elektronischen Geräten und Informatiktools des Alltagslebens zu gewähren.

WLAN

Ein Zugang zu einem kostenlosen und sicheren WLAN ist in der Bibliothek unverzichtbar. Falls die Gemeinde öffentliche Zugriffspunkte bereitstellt, stellt die Bibliothek wiederum sicher, dafür ausgerüstet zu sein. Sollte dies nicht der Fall sein, bietet sie ihr eigenes Netzwerk an.

Der WLAN-Zugang ermöglicht sowohl die Nutzung freier Internet-Inhalte als auch der von der Bibliothek lizenzierten digitalen Angebote.

Öffentliche Arbeitsplätze

Die öffentlichen Arbeitsplätze werden mit sämtlichen Funktionalitäten ausgerüstet (Internet, Office-Produkte, Online-Katalog usw.). Bei einer grossen Anzahl Arbeitsplätze ist die Verwendung einer Software zur Verwaltung von öffentlichen Computerarbeitsplätzen ratsam.

Tablets/Notebooks

Die Bereitstellung von Tablets und Notebooks verfolgt im Allgemeinen andere Ziele als jene von Computerarbeitsplätzen und hängt von der Bestands- und Vermittlungspolitik ab. Mobile Geräte werden in der Regel zur Förderung einer bestimmten digitalen Ressource (z. B. eines digitalen Kiosks), für Klassenbesuche (oder andere Vermittlungsaktionen) oder als interaktive Medien, z. B. zur Präsentation von Dokumenten, zur Unterhaltung oder für Ausstellungen eingesetzt.

Bibliotheken sind vernetzt.

Die Bibliothek bewirtschaftet Software, Katalogdaten und weitere Ressourcen gemeinsam mit anderen.

D. Angebote und Leistungen

9. Benutzung

Die Benutzung der Bibliothek ist so organisiert, dass die definierten Aufgaben optimal erfüllt werden können. Die Benutzungsordnung gibt über die Bedingungen Auskunft (siehe [4.4 Benutzungsordnung](#)).

9.1 Ausleihe

Öffentliche Bibliotheken sind als Freihandbibliotheken zu konzipieren. Ihre Bestände sollen möglichst vollständig ausleihbar sein. Präsenz- und Magazinbestände sollen in begründbaren Fällen die Ausnahme sein.

Falls der Medienbestand mit RFID-Tags versehen ist, soll die Selbstausleihe Standard sein. So können sich die Mitarbeitenden auf Beratung und Auskunft konzentrieren.

9.2 Kundenausweise, Abonnemente

Für die Ausleihe müssen Kundinnen und Kunden registriert werden und brauchen eine Kundenkarte, einen Kundenausweis, ein Abonnement o. ä. Dieser Ausweis ist im Normalfall persönlich. Er soll für Kinder und Jugendliche gratis sein, allenfalls kann eine Einschreibgebühr erhoben werden.

9.3 Öffnungszeiten

Damit die Bibliothek genutzt wird, muss sie regelmäßig offen sein zu Zeiten, in denen dem grössten Teil der Bevölkerung ein Bibliotheksbesuch möglich ist.

Öffnungszeiten am Samstag sind sehr verbreitet und meist sehr gut genutzt. Sonntagsöffnungszeiten werden von verschiedenen Öffentlichen Bibliotheken angeboten und sollten mindestens im Winterhalbjahr angestrebt werden. Die Erweiterung der Öffnungszeiten durch technische Massnahmen (Open Library) und die Öffnung der Bibliotheksräume ohne Bedienung durch Mitarbeitende werden verschiedentlich praktiziert. Erweiterte Öffnungszeiten sind anzustreben, und bei Umbauten sollen die Voraussetzungen dafür geschaffen werden. Minimale Öffnungszeiten für Gemeindebibliotheken sind:

TABELLE 15 | Öffnungszeiten

Einwohnerzahl im Einzugsgebiet	Öffnungsstunden und -tage
bis 1000	10 h / 4 Tage
bis 2500	12 h / 4 Tage
bis 5000	18 h / 5 Tage
bis 10 000	30 h / 6 Tage
ab 10 000	40 h / 6 Tage

9.4 Information und Beratung

Die Vermittlung von Information und Beratung sind wesentlicher Bestandteil der Benutzung. Kundinnen

und Kunden sollen sich mit ihren Fragen jederzeit an eine dafür zuständige Person wenden können, die kompetent Auskunft geben kann. Diese weist Kundinnen und Kunden auf Neuerscheinungen bzw. Neuanschaffungen der Bibliothek hin, weiss, wo welche Medien zu finden sind und hilft bei der Suche im Katalog. Zudem hat sie ein offenes Ohr für die Interessen und Bedürfnisse der Kundschaft, empfiehlt Veranstaltungen, informiert über Angebote und nimmt Anregungen entgegen.

Die Benutzung ist eine wichtige Drehscheibe für den Erstkontakt und die Hinführung zu den weiteren Leistungen sowie zur Vermittlungsarbeit der Bibliothek.

Um Kundennähe herzustellen, lohnt es sich, neue Konzepte der Begegnung mit der Kundschaft aufzunehmen, z. B. «Floorwalking».

7 Tage
12 Stunden
offen.

Die Bibliothek hat
Öffnungszeiten,
die den Lebensum-
ständen der Men-
schen entsprechen.

10. Bestand

Der Bestand setzt sich aus analogen und digitalen Medien zusammen (Printmedien, Non-Books und E-Medien in Deutsch und anderen Sprachen) und kann durch weitere Angebote (z. B. Ludotheksartikel, Robotik, Maker-Tools, Medienkisten) ergänzt werden. Er wird laufend gepflegt, erweitert und weiterentwickelt, um den sich wandelnden Erwartungen, Bedürfnissen und Interessen der Kundinnen und Kunden bestmöglich gerecht zu werden. Die Zusammensetzung des Bestands erfolgt nach den Vorgaben der Bibliotheksstrategie.

10.1 Bestandsprofil

Das Bestandsprofil wird aufgrund einer Analyse des Einzugsgebiets sowie der Ziele und Zielgruppen der Bibliothek erstellt. Werden in der Leistungsvereinbarung oder Zweckbestimmung mit der Trägerschaft (politische Gemeinde, Schule) Vorgaben zum Bestand gemacht, sind diese zu berücksichtigen. Das Bestandsprofil wird regelmässig (alle 3 bis 5 Jahre) überprüft.

10.2 Bestandsmanagement

Folgende Rahmenbedingungen bestimmen Bestandsaufbau und -pflege:

- Beschaffungsquellen (Lieferanten)
- Konditionen (Rabatte, Ansichtsexemplare usw.)
- finanzielle Mittel (Medienkredit)
- Ausscheidungskriterien
- Outsourcing (Standing Order, Nutzung Verbund digitaler Medien wie z.B. «Onleihe»)

Vom Bestand wird jährlich eine Übersicht erstellt, um einen allgemeinen Überblick zu erhalten über:

- Bestandsnutzung: Anzahl Ausleihen, Rotationsquote, Ausscheidungsquote
- Anzahl Titelaufnahmen und Exemplare
- Gewichtung Belletristik/Sachbuch
- Anzahl Werke nach Sachgebiet
- Bestandstiefe
- Medientypen/digitaler Bestand
- Sprachen

Erwerbung

Die Bibliothek bestellt die Medien im lokalen Buchhandel oder bei anderen (Online-)Anbietern, oder sie kauft sie direkt vor Ort ein. Lokale Buchhandlungen stellen oft regelmässig Neuheiten vor. Auch ein Einkauf zusammen mit Schulklassen oder bestimmten Gruppen ist möglich.

Es empfiehlt sich, den Bestellvorgang für einen Teil des Bestands an einen externen Dienstleister auszulagern (Standing Order).

Katalogisierung und Ausrüstung

Alle Medien sind gemäss formalen Standards katalogisiert und inhaltlich erschlossen (Schlagwörter, Stoffkreise). Das Importieren von Daten über einen Bibliotheksverbund, andere Kataloge oder Standing Order für einen möglichst grossen Teil des Bestands ist zu bevorzugen, da es Arbeitszeit und Kosten spart (siehe [6.2 Aufgabenbereiche in Bibliotheken](#)). Die Ausrüstung erfolgt gemäss bibliothekarischen Standards. Sie wird nach Möglichkeit an einen externen Dienstleister ausgelagert.

Aufstellung

Die aufgearbeiteten Medien sind frei zugänglich aufgestellt. Alternativen zur Aufstellung gemäss systematischer Klassifikation sind Aufstellungen nach Themen (z. B. TOM), nach spezifischen Zielgruppen oder nach Piktogrammen.

10.3 Digitale Medien

Digitale Medien nehmen in den Bibliotheken stark zu, sowohl als Teil des Bestands wie auch die Nutzung davon. Digitale Medien sind für Bibliotheken wichtig, weil sie von Kundinnen und Kunden gefragt werden und weil die Bibliotheken dem digitalen Graben entgegenwirken wollen, indem sie digitale Angebote und deren Nutzung vermitteln. Digitale Medien können auf den entsprechenden Plattformen rund um die Uhr genutzt werden, was die Zugänglichkeit der Bibliotheksbestände erhöht.

Digitale Medien der Öffentlichen Bibliotheken können aktuell nicht ins klassische Bestandsmanagement der Bibliotheken als eine weitere Medienart

TABELLE 16 | Bestand

Empfohlener Richtwert für die Bestandsgrösse
1,5 bis 2 analoge und digitale Medien pro Einwohnerin und Einwohner der Gemeinde oder des Einzugsgebiets
Empfohlener Richtwert für die jährliche Bestandserneuerung
10–20% bei analogen und digitalen Medien
Bestandsumsatz
Die Zahl der Ausleihen dividiert durch die Bestandsgrösse ergibt den Bestandsumsatz bzw. die Rotationsquote. Diese sollte im Durchschnitt 3,5 betragen.

eingereicht werden. Die Bibliotheken haben dafür zu wenig Kontrolle über ihr digitales Angebot, sondern sind sehr von einzelnen Anbietern abhängig. Digitale Medien können nicht gekauft, sondern nur lizenziert werden, was den Bibliotheken weniger Rechte an diesen Medien und damit weniger Handlungsspielraum einräumt. Es ist zurzeit nicht sinnvoll, ein Bestandskonzept zu erstellen, das sowohl digitale wie auch analoge Medien umfasst.

Es gibt verschiedene Nutzungsarten von digitalen Medien. Es gibt Medienangebote zum Download, die danach von Kundinnen und Kunden offline genutzt werden können. Andere Medien werden gestreamt und können nur mit aktiver Internetverbindung konsumiert werden. Diese beiden Angebotsformen zielen auf verschiedene Nutzungen. Medien, die unterwegs oder auf Reisen genutzt werden, sind mit Vorteil zum Download bereitzustellen. Medien, die vornehmlich zuhause genutzt werden, können gut gestreamt werden.

Alle Medien für alle.

Die Bibliothek verschafft allen Interessierten Zugang zu allen Informationsquellen.

11. Vermittlungs- und Begegnungsort

Als frei zugängliche und niederschwellige Institutionen sind Bibliotheken Zentren des öffentlichen und kulturellen Lebens in der Gemeinde. Durch die Bereitstellung von geeigneten Raumangeboten und Dienstleistungen, die Organisation von Veranstaltungen und die Durchführung von Projekten positionieren sie sich als Ort der Begegnung, der Kultur und der Bildung, idealerweise in Zusammenarbeit mit anderen Institutionen aus der Region.

11.1 Voraussetzungen

Es ist ein strategischer Entscheid der Bibliotheksleitung in Zusammenarbeit mit der Trägerschaft, wie sich die Bibliothek im Bereich Vermittlung und als Begegnungsort positioniert. Die Voraussetzungen für eine solche Entwicklung sind:

- **Infrastruktur:** Die Bibliothek verfügt über attraktive Räumlichkeiten. Sie schafft Freiflächen, die einerseits eine hohe Aufenthaltsqualität aufweisen und andererseits bespielt werden können, und sie stellt Mobiliar und Geräte zur Verfügung, die Kundinnen und Kunden sowie Partnerinstitutionen selbständig nutzen können (siehe [7 Raum](#)).
- **Öffnungszeiten:** Die Öffnungszeiten der Bibliothek sind grosszügig und richten sich nach den Bedürfnissen der Zielgruppen (siehe [9.3 Öffnungszeiten](#)).
- **Personalressourcen:** Für die Organisation von Veranstaltungen und Projekten müssen qualifizierte personelle Ressourcen zur Verfügung stehen. Es wird empfohlen, Mitarbeitende, die in diesem Bereich ausgebildet sind, anzustellen, idealerweise mit einem Minimalpensum von 40% (siehe [6.3 Qualifikation des Personals](#)).
- **Partizipation:** Die Bibliothek steht für die Anliegen ihrer Kundinnen und Kunden bereit. Damit die Bibliothek die Kenntnisse, Interessen und Bedürfnisse der Einwohnerinnen und Einwohnern ihres Einzugsgebiets einbeziehen kann, steht sie mit diesen in einem ständigen Dialog. Das widerspiegelt sich auch in einem vielfältigen und partizipativen Programm.
- **Kooperation:** Die Zusammenarbeit mit Partnerinnen und Partnern im näheren Umfeld schafft Synergien und bietet zudem die Möglichkeit, zusätzliches Know-how in die Bibliothek zu holen.

11.2 Angebote

Die Bibliothek setzt ihre Schwerpunkte entsprechend den lokalen Gegebenheiten. Aufgrund einer Analyse der Bevölkerungsstruktur, der Angebote umliegender Bibliotheken und anderer Institutionen im Bildungs-, Kultur- und sozialen Bereich ermittelt die Bibliothek Zielgruppen, Interessen und Bedürfnisse sowie Angebotslücken. Sie definiert, welche Leistungen sie in Anbetracht ihrer Ressourcen erbringen muss und kann und welche Ziele sie damit verfolgt.

Die Bereitstellung von Raumangeboten und weiteren Dienstleistungen sowie die Durchführung von Anlässen und Projekten bedingen viel Know-how, Ressourcen und – je nach Angebot – auch hohe Anforderungen an Infrastruktur und Geräte. Bei diesen Formaten ist es besonders wichtig, Kooperationen einzugehen und mit Partnerinstitutionen zusammen-

zuarbeiten. Meist ist auch die Beschaffung von Drittmitteln für die Finanzierung vonnöten. Der Einbezug von Freiwilligen in bestimmten Bereichen kann im Sinn eines partizipativen Ansatzes sinnvoll sein (siehe **6 Personal**). Dadurch fliesst wertvolles Know-how ein und können neue Kundensegmente erschlossen werden.

TABELLE 17 | Angebote

Leistung	Angebote
<p>Aufenthaltsort: Mit attraktiven und grosszügigen Räumlichkeiten kann die Bibliothek zu einem Aufenthaltsort für unterschiedliche Zielgruppen und so zu einem wichtigen öffentlichen Ort der Gemeinde werden.</p>	<p>Mögliche Angebote:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kaffee-/Tee-Bereich • Arbeitsplätze, Co-Working-Space • Spiel-, Maker- und Aufenthaltsbereiche • Sitzungs- und Veranstaltungsinfrastruktur für eigenen Bedarf und die Vermietung an externe Gruppen
<p>Veranstaltungen: Mit einem breiten, auf die wichtigsten Zielgruppen abgestimmten Veranstaltungsprogramm wird die Bibliothek zu einem Treffpunkt in der Gemeinde, einem Ort der Kultur und der Demokratisierung. Funktionen der Veranstaltungen sind:</p> <ul style="list-style-type: none"> • bildende Funktion (Lese- und Sprachförderung, Umgang mit digitalen Medien und Anwendungen, Förderung des Demokratieverständnisses) • soziale und integrative Funktion (Gemeindetreffpunkt, Ort für Diskussionen und Austausch) • kreative Funktion (Ort des Schaffens und der Kreation) • Unterhaltung und Freizeitgestaltung 	<p>Vermittlung und Freizeitgestaltung:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Führungen, Schulungen • Vorträge, Lesungen, Debatten • Ausstellungen • ausserschulische Sprach- und Leseanimation («Buchstart», «Family Literacy», Geschichtenstunden usw.) • Workshops und Kurse (Sprachkurse, Schreibkurse, Comiczeichnen, handwerkliche Kurse, Programmierkurse usw.) • Werkstätten mit experimentellem Charakter (z. B. das Testen und Ausprobieren neuer Technologien oder Software im Makerspace usw.) • Foren: Leseklubs, interkulturelle Gesprächsrunden, «Stammtische», Seniorencafé, «Human Library» • Events: Spielnachmittage, LAN-Party, Game Night, Krimi-Dinner, Brunch, Tauschbörsen usw. <p>Zusammenarbeit mit Bildungs- und sozialen Institutionen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Leseanimation für und mit Kitas, Spielgruppen, Kindergärten, Schulen* • Workshops und Vermittlungsangebote in der Erwachsenenbildung (Volkshochschule, Lesen und Schreiben) • Workshops und Vermittlungsangebote für Zielgruppen sozialer Institutionen (Sozialdienst, Integrationsfachstelle, Hilfswerk) <p>Veranstaltungen ausserhalb der Bibliothek: Bibliotheksangebote und Animation</p> <ul style="list-style-type: none"> • im Schwimmbad • im Park, auf öffentlichen Plätzen, in abgelegenen Wohnquartieren • in Asylzentren
<p>Weitere mögliche Dienstleistungen: Aufgrund guter Öffnungszeiten und hoher Kundenfrequenz ist die Bibliothek prädestiniert, weitere Angebote für ihre Bevölkerung bereitzustellen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Bücher, Zeitschriften • Non-Books • elektronische Medien, Lizenzen • Erschliessungsdaten (Datenimport) • Leihbestände • Ausrüstung

* Kooperationsmöglichkeiten und Vermittlungsangebote mit und für Schulen werden ausführlich in Kapitel 7 der **Richtlinien für Schulbibliotheken** (SAB, 2014) behandelt. www.bibliosuisse.ch → Angebote → Downloads

E. Qualitätsmanagement

12. Qualitäts- und Zielüberprüfung

Um ihren Auftrag erfüllen zu können, müssen Bibliotheken ihre Leistung kontinuierlich beurteilen und überprüfen. Dienstleistungen sind stets auf die Bedürfnisse und die Interessen der Kundinnen und Kunden sowie auf den politischen Auftrag auszurichten und unter verantwortungsvollem Einsatz von Ressourcen zu optimieren.

12.1 Statistiken

Statistiken bilden die Grundlage für die Bewertung der Dienstleistungen und des Betriebs der Bibliothek. Die erhobenen Daten geben Auskunft über deren Nutzung und ermöglichen es, allfällige Verbesserungsmassnahmen einzuleiten, beim Träger um Unterstützungsbeiträge zu ersuchen, die eigene Entwicklung über Jahre aufzuzeigen sowie sich mit ähnlichen Bibliotheken zu vergleichen (Benchmarking).

Schweizerische Bibliotheksstatistik

Die Schweizerische Bibliotheksstatistik ist Teil der Datenbank des Bundesamts für Statistik. Alle Bibliotheken sollen ihre Daten dafür zur Verfügung stellen. Damit ergibt sich ein Gesamtbild der Bibliothekslandschaft Schweiz, und die einzelne Bibliothek kann sich mit Bibliotheken in ähnlichem Umfeld, mit ähnlicher Strategie und Grösse vergleichen.

www.bfs.admin.ch → Statistiken finden → 16 - Kultur, Medien, Informationsgesellschaft, Sport → Erhebungen → [Schweizerische Bibliotheksstatistik](#)

Statistische Daten

Die statistischen Grunddaten, ohne Anspruch auf Vollständigkeit, sind:

- Anzahl Einwohner/Schüler der Gemeinde, der Region oder einer Institution
- eingeschriebene Kundinnen und Kunden
- aktive Kundinnen und Kunden
- Besucher
- Beschäftigte (Anzahl und Vollzeitäquivalente)
- Fläche
- Sitz- und/oder Arbeitsplätze für Kunden
- Anzahl Öffnungstage
- Öffnungszeiten
- gesamtes Medienangebot
- jährliche Zunahme des Medienbestands
- Anzahl Ausleihen
- Anzahl Führungen, Schulungen, Veranstaltungen

12.2 Zielwerte und Qualitätskriterien

Qualitätskriterien werden durch den der Dienstleistung zugewiesenen Wert und das Niveau definiert, das die Bibliothek erreichen möchte. Diese Kriterien

können Bereiche betreffen wie Logistik (Standort, Einrichtung), Medien (Zustand, Erneuerung, Umschlagsrate), Dienstleistungen (Ausleihe, Nutzung, Öffnungszeiten, Veranstaltungen), Administration (Finanzen, Personal). Die definierten Werte richten sich nach den Empfehlungen, die auf der Grösse der Bibliothek basieren (definiert durch die zu versorgende Bevölkerung). Einige Beispiele (nicht vollständig):

Finanzen

Für die Berechnung der jährlichen Betriebskosten (Vollkostenrechnung) kann ab 35 Fr. pro Einwohner/-in der Gemeinde bzw. des Einzugsgebiets gerechnet werden (siehe [3.2 Betriebskosten](#)).

- Entspricht das Budget der Bibliothek dieser Empfehlung?
- Stimmen Ausgaben und Einnahmen der Bibliothek mit dem Budget überein?

Personal

- Die Richtlinien empfehlen angemessene Stellenprozente (siehe [6.4 Personalbedarf](#)).
- Erreicht die Bibliothek die empfohlenen Stellenprozente?
- Werden jährlich Mitarbeitergespräche geführt, um die Zufriedenheit der Mitarbeitenden zu ermitteln?
- Ist der Lohn angemessen?

Sicherheit

- Werden die Bibliotheksdaten (Katalogdaten, Dokumente usw.) regelmässig gespeichert?
- Ist der Schutz der Computer (Virenschutzprogramme usw.) ausreichend (siehe [4.1 Informationssicherheit und Datenschutz](#))?

Logistik

- Entsprechen Fläche und Einrichtung der Bibliothek den minimalen Empfehlungen (siehe [7.3 Innenbereich](#) und [7.4 Zahlen](#))?
- Wie sind die Öffnungszeiten (siehe [9.3 Öffnungszeiten](#))?

Medienbestand

- Besitzt die Bibliothek das empfohlene Minimum an Medien (siehe [10 Bestand](#))?
- Ist die Erneuerung des Medienbestands angemessen?
- Ist die Nutzung des Medienbestands (Medienumschlag) zufriedenstellend?

Dienstleistungen

- Wie oft wird die Bibliothek besucht (Anzahl Eintritte)?
- Wie hoch sind die Ausleihen gegenüber den Vorjahren?
- Wie viele Veranstaltungen sind im Lauf des Jahres organisiert worden?
- Wie viele Teilnehmende insgesamt? Wie viele Klassenbesuche?

12.3 Risikoanalyse und Chancen

Die Risikoanalyse ermöglicht es abzuschätzen und vorherzusagen, was passieren könnte. Risiken können dabei auch als Chancen für positive Veränderungen gesehen werden (vorbeugende Massnahmen). Da sich jede Bibliothek in einem anderen soziokulturellen, wirtschaftlichen und politischen Umfeld bewegt, sind Risiken und Chancen nicht immer vergleichbar.

TABELLE 18 | Risikoanalyse und Chancen

Bereich	Risiko	Massnahme
Finanzen	Reduktion finanzieller Mittel	Staffelung der Ausgaben nach Priorität
Personal	Wechsel in der Leitung	Übergangsphase regeln (Wissens-transfer)
Räumlichkeiten	Renovation	Wahrung der Interessen der Bibliothek durch Beteiligung in der Arbeitsgruppe
Dienstleistungen	Abnahme der Ausleihen	Qualität des Medienbestands, Werbung, Zugänglichkeit (Öffnungszeiten) hinterfragen

12.4 Feedback von Kundinnen und Kunden

Ein Indikator für die Qualität der Bibliothek sind die Rückmeldungen der Kundinnen und Kunden. Das geschieht einerseits spontan per E-Mail, Telefon oder im persönlichen Gespräch. Rückmeldungen von Kundinnen und Kunden bzw. Nichtkundinnen und Nichtkunden können aber auch bewusst und zielgerichtet abgeholt werden, z. B. mittels:

- Wunschbox
- Feedback-Formular
- Kundenumfrage (alle zwei bis vier Jahre)
- Workshops

Bevor aufgrund von Rückmeldungen Massnahmen ergriffen werden, ist Folgendes zu beurteilen:

- Handelt es sich um ein Einzelanliegen oder einen weit verbreiteten Wunsch?
- Entspricht das Anliegen der Strategie und Ausrichtung der Bibliothek?
- Wie gross sind Aufwand und Ertrag von möglichen Anpassungen?
- Ergeben sich durch mögliche Anpassungen andere Einschränkungen?

Zu einem guten Feedback-Management gehört in jedem Fall eine Reaktion der Bibliothek auf die eingegangenen Meldungen (Vorschläge, Kritik, Wünsche). Diese sollte zeitnah erfolgen und kann sich auf eine reine Kenntnisnahme beziehen (Eingangsbestätigung an Absender). Werden Abklärungen oder Massnahmen angekündigt, sind Kundinnen und Kunden auf dem Laufenden zu halten.

Es gibt diverse Methoden, wie man Dienstleistungen bewusst konzipieren und verändern kann. Ideal ist eine praxisnahe Variante, die sich direkt an den Bedürfnissen der Kunden orientiert. Wie diese eine Dienstleistung wahrnehmen, ist in der Service-Design-Theorie sehr wichtig. Um diese Wahrnehmung zu identifizieren und Missverständnissen vorzubeugen, schlägt eine bewährte Methode vier Schritte vor:

1. Identifizieren von Bedürfnissen in (nicht standardisierten) Interviews, durch Beobachtungen
2. Schematisches Darstellen eines Ablaufs, einschliesslich der Interaktionen zwischen allen Beteiligten
3. Üben und Korrigieren von Abläufen durch Rollenspiele, um Missverständnisse und mögliche Fehler zu vermeiden
4. Integrieren der erarbeiteten Lösung in die alltägliche Arbeit

12.5 Qualitätskontrolle

Um die Qualität der Bibliothek zu messen und zu kontrollieren, gibt es verschiedene Möglichkeiten, wie z. B. die Qualitätszertifizierung mit einem anerkannten Label (ISO-Standards) oder die Selbstüberwachung.

Qualitätslabel

Um ein anerkanntes Qualitätslabel (ISO 9000, ISO 14000, ...) zu erhalten, muss die Bibliothek einen entsprechenden Anbieter hinzuziehen, der den Qualitätszertifizierungsprozess begleitet: Das Qualitätssystem definiert Organisation und Arbeitsprozesse und wird jährlich von einer externen Firma auditiert. Dieser Ansatz hat den Vorteil einer kritischen Aussenperspektive,

ist der Wirtschaft und der Politik bekannt und bietet Sichtbarkeit und Anerkennung gegenüber der Öffentlichkeit und ihrer Partner. Dies erfordert finanzielle Mittel (Implementierung, Audits), die mit dem Budget der Bibliothek vereinbar sein müssen.

Qualitätsmassnahmen der Bibliothek selbst

Die Leitung definiert Kriterien und legt Zielwerte für die Messung der Funktionsweise der Bibliothek fest, dies unter Berücksichtigung der Risiken und Chancen sowie der Stärken und Schwächen der Bibliothek. Die Leitung erstellt einen Bericht, in dem die zu verbessernden Punkte nach einem genauen Zeitplan aufgeführt sind. Diesen unterbreitet sie den Aufsichtsbehörden und beschafft die erforderlichen Ressourcen zur Optimierung der Funktionsweise der Bibliothek.

12.6 Beispiele aus Kantonen

Für eine umfangreichere Qualitätsbeurteilung stellen die Kantone Zürich und Wallis ihren Öffentlichen Bibliotheken Werkzeuge zur Verfügung. Die «Dynamische Bibliotheksbewertung» des Kantons Zürich ist frei zugänglich und kann auch von Bibliotheken ausserhalb des Kantons genutzt werden: www.bibliotheken.zh.ch → Informationsplattform → Bibliothekswesen → **Dynamische Bibliotheksbewertung**

Der Kanton Wallis hat eine umfangreiche Scorecard entwickelt, aufgrund derer die Bibliotheken ihre Leistungen beurteilen können. Diese ist nicht frei zugänglich, kann jedoch auf Anfrage von den verantwortlichen kantonalen Stellen eingesehen werden.

www.bibliovalais.ch

Die Bibliothek: Fitnesszentrum für den Geist.

Trainieren Sie Ihr Gedächtnis in
der Bibliothek!

Glossar

Eine einheitliche Terminologie erleichtert die Kommunikation im bibliothekarischen Bereich.

(→ = *Hinweis auf andere im Glossar verwendete Begriffe*)

Aktive Benutzer/-innen Personen, die innerhalb eines definierten Zeitraums (gemäss Schweizerischer Bibliotheksstatistik 1 Jahr) mindestens 1 Ausleihe getätigt haben

AT (Arbeitstechnik für Schul- und Gemeindebibliotheken) Schweizerisches Regelwerk, das festlegt, wie Bestände registriert, → klassifiziert, → katalogisiert, → aufgearbeitet und präsentiert werden.

Aufarbeitung/Ausrüstung Materielle Vorbereitung der → Medien für die Benutzung

AV-Medien (audiovisuelle → Medien) Technische Kommunikationsmittel, welche die visuellen (Bild) und/oder auditiven Sinne (Ton) des Menschen ansprechen, z. B. CD, Hörbücher, DVD, Videos

Benchmarking Systematisches Messverfahren, bei dem ein Unternehmen seine Leistung (z. B. Produkte, Prozesse) an denjenigen vergleichbarer Unternehmen misst, welche diese Leistung am besten erbringen

Bestandsumsatz Jährliche Zahl der Ausleihen von → Medien, dividiert durch die Zahl des Ausleihbestands

Besuchersfrequenzzähler Elektronisches Messgerät zur Zählung der Besucherinnen und Besucher während eines gewählten Zeitraums

Bibliobus In einem Fahrzeug eingerichtete Bibliothek

Bibliomedia Schweiz Medienzentrale, die Bibliotheken und Schulen Leihbestände in zwölf Sprachen und Vermittlungsangebote im Bereich Sprach- und Leseförderung zur Verfügung stellt

Bibliothekskatalog Medienverzeichnis (im Umgang mit der Kundschaft gebräuchlicher Ausdruck für → OPAC)

Bibliothekskommission Vom Rechtsträger eingesetztes Organ, das Aufsichtsfunktionen über die Bibliothek vor Ort ausübt (siehe auch → Kantonale Bibliothekskommission)

Bibliotheksnetz 1. Gesamtheit der Bibliotheken einer Stadt, einer Region, einer Hochschule, eines Kantons

oder des Landes, die sich aufgrund von Vereinbarungen ergänzen oder deren Angebot den Bibliotheken und Bewohnern des Einzugsgebiets zur Verfügung steht 2. Elektronische Vernetzung von Bibliotheken, z. B. Metasuchmaschinen und → Katalogverbünde

Bibliotheksreglement Vom Rechtsträger erlassenes Reglement, das Zweck und Auftrag, Organisation, Benutzung und Finanzierung der Bibliothek bestimmt

Bibliothekssoftware Software, die speziell für Bibliotheken entwickelt und in verschiedenen Arbeitsbereichen wie → Katalogisierung, Ausleihe, → Recherche, → Erwerbung eingesetzt wird. Wird auch mit → BMS oder → LMS abgekürzt.

Bibliotheksverbund siehe → Bibliotheksnetz oder → Katalogverbund

BMS (Bibliotheks-Management-Software) siehe → LMS

Datenbank Sammlung von elektronisch gespeicherten Daten, die mittels Computer abfragbar sind

Dezimalklassifikation Für die → Klassifizierung der Sachliteratur verwendete → Systematik, die nach dem Dezimalsystem aufgebaut ist

Didaktisches Zentrum Institution, die Materialien für den Unterricht sammelt, aufarbeitet und Lehrpersonen und Studierenden zur Verfügung stellt

Digitale Bibliothek Sammlung von elektronischen Informationen (z. B. → E-Book, E-Audio, E-Video), die im Besitz und/oder unter Kontrolle einer realen Bibliothek sind. Die Ausleihe erfolgt über das Internet.

Dritter Ort (Funktion der Bibliothek als «Dritter Ort») Der Begriff stammt vom amerikanischen Soziologen Ray Oldenburg und beschreibt die Bibliothek als einen Ort ausserhalb des eigenen Zuhauses und des eigenen Arbeitsorts, der als Aufenthaltsort ohne Konsumzwang oder als Treffpunkt benutzt werden kann.

E-Book, E-Audio, E-Video Online-Versionen, die aus dem Internet auf den eigenen Computer oder andere mobile Endgeräte geladen werden können (siehe auch → digitale Bibliothek)

EKZ ekz.bibliotheksservice GmbH, Reutlingen/D, Vertretung in der Schweiz durch → SBD

Erschliessung siehe → Katalogisierung

Erwerbung Beschaffung der → Medien

Fernleihe Ausleihe von → Medien auswärtiger Bibliotheken, die in der Bibliothek vor Ort nicht erhältlich sind.

Fremddaten Mediendaten, die von anderen Bibliotheken oder → Datenbanken übernommen werden

Gebührenordnung Aufstellung aller Gebühren; Bestandteil der Benutzungsordnung

I+D Information und Dokumentation

Informationskompetenz (engl. information literacy) Fähigkeit, Informationen zu lokalisieren, zu beurteilen und zu nutzen

Interbibliothekarischer Leihverkehr Medienausleihe von Bibliothek zu Bibliothek

Kantonale Bibliothekskommission Vom Kanton eingesetztes Organ, das – je nach kantonaler Regelung – Aufsichts-, Beratungs-, PR-, Förderungs- und Unterstützungsfunktionen für das Bibliothekswesen auf kantonaler Ebene ausübt

Kantonsbibliothek Bibliothek, die vom Kanton getragen wird und v. a. die Aufgabe hat, auf den Kanton bezogene → Medien zu sammeln, zu erschliessen und zu archivieren. In einigen Kantonen übernimmt sie die Koordination des kantonalen Bibliothekswesens.

Katalog Verzeichnis, das die einzelnen → Medien einer Bibliothek entsprechend verschiedener Kriterien nachweist (Verfasser, Titel, Reihe, Schlagwort, Stoffkreis usw.)

Katalogverbund Zusammenschluss von Bibliotheken, die ihre Titelaufnahmen direkt in die → Datenbank des Verbundkatalogs eingeben, damit sie für die Übernahme durch andere Verbundbibliotheken verfügbar sind (siehe auch → Bibliotheksnetz)

Katalogisierung Nach festen Regeln vorgenommene Beschreibung der einzelnen → Medien, die zur formalen Erfassung und inhaltlichen Erschliessung des Bestands führt

Kennzahlen Leistungsindikatoren in der Bibliotheksverwaltung, die über Effizienz und Effektivität des Betriebs Auskunft geben

Klassenführung Einführung von Schulklassen in die Benutzung der Bibliothek zur Förderung von Medien- und → Informationskompetenz

Klassifizierung Zuordnung der → Medien zu bestimmten, durch die Arbeitstechnik festgelegten Merkmalgruppen wie Literaturart (Belletristik, Sachliteratur) und Alter der Zielgruppen (siehe auch → Systematik)

Leistungsvereinbarung Vertrag zwischen Rechtsträger (Gemeinde, Stiftung, Verein) und Bibliothek, in dem bestimmte Leistungen in definierter Qualität, zu einem vereinbarten Preis und für einen bestimmten Zeitraum festgelegt sind

Leseförderung Massnahmen zur Verbesserung der Lesefähigkeit und Lesefertigkeit

Leitbild Strategische Zielvorstellung einer Organisation. Damit ist die Vorgabe einer angestrebten Zukunft gemeint, die das konkrete Handeln auf dieses Ziel hin koordiniert. Das Leitbild hat eine Orientierungsfunktion für Entscheidungsträger und Öffentlichkeit.

Lesesaal/Stille Zone Raum in der Bibliothek, in dem die Kundin/der Kunde lesen und arbeiten kann

LMS (Library Management System) Bibliotheksverwaltungssystem, Software für alle bibliothekarischen Funktionen

Medien Sammelbegriff für → Printmedien, E-Medien und → Non-Books, die den Bestand einer Bibliothek bilden

Medienkompetenz Fähigkeit, → Medien und die durch Medien vermittelten Inhalte den eigenen Zielen und Bedürfnissen entsprechend effektiv nutzen zu können

Mediensicherung Sicherung gegen Diebstahl durch Systeme (z. B. Magnetstreifen oder → RFID-Transponder), die über eine Sicherungsschranke Alarm auslösen

Mediothek/Mediathek Alternative Bezeichnung für eine Bibliothek, die neben → Printmedien auch nennenswerte Bestände an → Non-Books anbietet

Navigationshilfe Qualifizierte Unterstützung bei der → Recherche

Nationalbibliothek Sie sammelt, erschliesst und archiviert Publikationen des eigenen Landes und ist in der Regel Herausgeberin der Nationalbibliografie.

Non-Books Sammelbegriff für alle → Medien, die nicht zur Gattung → Printmedien gehören, z. B. CD, CD-ROM, DVD-ROM, DVD-Video, Konsolenspiele, Landkarten, Musiknoten, Spiele

OPAC (Online Public Access Catalogue) Publikums-katalog; in automatisierten Bibliotheken speziell für die Kundschaft konzipierter, dialogorientierter Online-Katalog. Im Umgang mit der Kundschaft wird der Begriff → Bibliothekskatalog verwendet.

Outsourcing (dt. Auslagerung) Abgabe von Unternehmensaufgaben und -strukturen an Drittunternehmen. Spezielle Form des Fremdbezugs von bisher intern erbrachter Leistung. Dauer und Gegenstand der Leistung sind vertraglich fixiert.

Präsenzbestand Angebot von → Medien, die in der Bibliothek selbst benutzbar, jedoch nicht zur Ausleihe bestimmt sind

Printmedien Gedruckte Werke, z. B. Bücher, Zeitschriften, Zeitungen

Quartierbibliothek Öffentliche Bibliothek für die Einwohner eines Stadtquartiers, meist in ein städtisches → Bibliotheksnetz eingebunden (siehe auch → Zweigstelle)

Recherche Gezieltes Suchen und Wiederauffinden von Informationen (siehe auch → Bibliothekskatalog)

Regionalbibliothek Bibliothek, die regionale Dienstleistungs- und Versorgungsfunktionen ausübt und für das Einzugsgebiet ihres Standorts die Aufgabe der öffentlichen Bibliothek erfüllt

RFID (engl. Radio Frequency Identification) Funk-Erkennungsmethode, um Daten berührungslos und ohne Sichtkontakt lesen und speichern zu können. Das System besteht aus einem Datenträger (jeweils ein Chip und eine Antenne in einem Träger = RFID-Transponder) und einem Lesegerät (bestehend aus einer Antenne und einem Decoder). Zur Datenübertragung werden magnetische und elektrische Felder eingesetzt.

Rotationsbestand Zwischen mehreren Bibliotheken rotierende Mediensammlung, meist in deren gemeinsamen Besitz

SBD SBD.bibliotheksservice AG, Bern; kommerzieller Dienstleistungsbetrieb für Bibliotheken

Schulbibliothek Bibliothek, die den Lehrenden und Lernenden einer Schule zur Verfügung steht. Die Bestände sind entsprechend den Bedürfnissen der Schule aufgebaut. Sie dient als Informationszentrum der Schule (Volksschul-, Mittelschul-, Berufsschul-, Fachschulbibliothek).

Selbstverbuchung Selbstständige Verbuchung (Ausleihe und/oder Rückgabe) durch die Kundin/den Kunden, meist via → RFID

Sicherungsetiketten siehe Mediensicherung und → RFID

SIKJM Schweizerisches Institut für Kinder- und Jugendmedien; → Leseförderung, Forschung und Dokumentation im Bereich Kinder- und Jugendliteratur sind seine Hauptaufgaben.

Spezialbibliothek Bibliothek, die → Medien über ein bestimmtes Fachgebiet sammelt und vorwiegend von den entsprechenden Spezialisten benutzt wird

Standing Order Dauerauftrag für die regelmässige Zustellung neu erschienener → Medien einer definierten Gruppe (z. B. Reihe, Serie), evtl. in gewünschter Ausrüstung. Sie optimiert die kontinuierliche Bestandspflege.

Systematik Für die → Klassifizierung und die Präsentation der Bestände verwendetes Ordnungsprinzip

Themenorientierte Aufstellung Bestandspräsentation nach Themenbereichen entsprechend den Erwartungshaltungen und Alltagserfahrungen der Kundschaft

Umsatz siehe → Bestandsumsatz

Urheberrecht Zeitlich befristetes Monopol, das den Urheber in die Lage versetzt, eine bestimmte Verwendung seines Werks zu erlauben oder zu verbieten (siehe auch → Verwertungsgesellschaft)

Verfügbarkeit Anteil der durchschnittlich zu einem bestimmten Zeitpunkt vorhandenen → Medien einer Gruppe. Sie ist die Differenz der Absenzenquote zu 100%.

Verwertungsgesellschaft Zusammenschluss von Urhebern und Inhabern von Urheber- und Leistungsschutzrechten, deren Hauptzweck die kollektive Verwertung von Rechten und Geltendmachung von Vergütungsansprüchen ist (z. B. Pro Litteris, Suisa, Suissimage, SSA, Swissperform)

Virtuelle Bibliothek Sammlung von Verweisen (Links) auf elektronische Informationen im Internet. Im Gegensatz zu einer realen Bibliothek, die Besitzerin verschiedenster Informationsträger (u. a. Bücher) ist, verweist die virtuelle Bibliothek auf elektronische Informationen, deren physischer Sitz über die ganze Welt verstreut ist.

Zweigstelle (Zweigstellenbibliothek) Öffentliche Bibliothek, die in ein → Bibliotheksnetz eingebunden ist (siehe auch → Quartierbibliothek)

Wünsch Dir was!

Wünsche und Erwartungen der Nutzenden stehen in der Bibliothek im Zentrum.

Auswahlbibliografie

Bücher

Barth, Robert. (2015). BuB-Heft 07/2015. Die Bibliothek als Dritter Ort, 426–444. Von <https://b-u-b.de/wp-content/uploads/2015-07.pdf> abgerufen

Fachkonferenz der Bibliotheksfachstellen in Deutschland. (2016). Handreichung zu Bau und Ausstattung Öffentlicher Bibliotheken. Neustadt. Von <http://www.bibliotheksportal.de/themen/architektur/planungsgrundlagen.html> abgerufen

Gantert, Klaus. (2016). Bibliothekarisches Grundwissen. 9., vollständig neu bearbeitete und erweiterte Auflage. Berlin: de Gruyter Saur.

Hauke, Petra (Hrsg.). (2019). Öffentliche Bibliothek 2030. Bad Honnef: Bock + Herchen.

Hauke, Petra; Kaufmann, Andrea; Petras, Vivien (Hrsg.). (2017). Bibliothek – Forschung für die Praxis. Festschrift für Konrad Umlauf zum 65. Geburtstag. Berlin: de Gruyter Saur.

Hauke, Petra; Werner, Klaus Ulrich. (2016). Praxishandbuch Bibliotheksbau. Planung – Gestaltung – Betrieb. Berlin, Boston: de Gruyter Saur.

Lankes, R. David. (2017). Erwarten Sie mehr! Verlangen Sie bessere Bibliotheken für eine komplexer gewordene Welt. Berlin: Simon Verlag für Bibliothekswissen.

Mittrowann, Andreas; Motzko, Meinhard; Hauke, Petra (Hrsg.). (2011). Bibliotheken strategisch steuern. Projekte, Konzepte, Perspektiven. Bad Honnef: Bock + Herchen.

Schweizerische Arbeitsgemeinschaft der allgemeinen Öffentlichen Bibliotheken (SAB) (Hrsg.). (2014). Richtlinien für Schulbibliotheken. Von Bibliotheken, Mediotheken, Informationszentren an Volksschulen und Schulen der Sekundarstufe II. Von <https://bibliosuisse.ch/Dokumente/Angebote/Downloads/Richtlinien-Schulbibliotheken-2014> abgerufen

Umlauf, Konrad (Hrsg.). (2012). Handbuch Bibliothek. Geschichte, Aufgaben, Perspektiven. Stuttgart: Metzler.

Umlauf, Konrad (Hrsg.). (2013). Handbuch Methoden der Bibliotheks- und Informationswissenschaft. Bibliotheks-, Benutzerforschung, Informationsanalyse. Berlin: de Gruyter Saur.

Umlauf, Konrad. (2014). Medienkunde. 3., aktualisierte Aufl. Wiesbaden: Harrassowitz.

Umlauf, Konrad; Schade, Frauke. (2012). Handbuch Bestandsmanagement in Öffentlichen Bibliotheken. Frankfurt: de Gruyter Saur.

Zeitschriften

Arbido: Bibliosuisse, VSA (erscheint viermal jährlich, online).

Bibliosuisse INFO: Bibliosuisse (erscheint viermal jährlich, Print und online).

BuB: Forum Bibliothek und Information: BIB (erscheint zehnmal jährlich, Print und online).

Büchereiperspektiven: Büchereiverband Österreichs (erscheint mind. zweimal jährlich, Print und online).

Bibliotheken sind sozial.

Sie vermitteln Zugang zu allen Medien –
auch Social Media ist kein Fremdwort.





RICHTLINIEN ÖFFENTLICHE BIBLIOTHEKEN | 2020

GRUNDLAGEN UND EMPFEHLUNGEN ZU PERSONAL, INFRASTRUKTUR, ANGEBOTEN UND LEISTUNGEN, QUALITÄTSMANAGEMENT



IMPRESSUM

Bibliosuisse dankt den folgenden Personen für ihre Beiträge zu den vorliegenden Richtlinien:
Felix Hüppi (Projektleiter), Kornhausbibliotheken Bern; Valérie Bressoud-Guérin, Médiathèque Valais St-Maurice; Laurent Dufaux, Bibliothèques municipales Genève; Ruth Fassbind, Bibliomedia Solothurn; Julie Greub, Bibliobus de l'Université populaire jurassienne Delémont; Benita Imstepf, Médiathèque Valais Brig; Muriel In-Albon, Bibliothèque municipale Sion; Paula Looser, Bibliothek Ebnat-Kappel; Patrizia Nascivera, Bibliothèque de Bernex; Gäel Sala, Bibliothèque de Blonay – St. Léger; Therese Salzmann, Koordinatorin für öffentlichen Bibliotheken Kanton Freiburg; Urs Vögeli, La Filanda Mendrisio; Laurent Voisard, Directeur Bibliomedia Lausanne.

Die Arbeit initiiert und begleitet hat die Normenkommission der Schweizerischen Arbeitsgemeinschaft der allgemeinen öffentlichen Bibliotheken (SAB), die per 1. Januar 2019 im Verband Bibliosuisse aufgegangen ist:
Michel Gorin, HEG, Dép. Information documentaire Genève; Rita Horand, Gemeinde- und Schulbibliothek Sissach; Lorena Ianzito, Stadtbibliothek

St. Gallen; Patrick Johner, Département de l'instruction publique, de la formation et de la jeunesse du Canton de Genève; Judith Manz, PHBern / Bibliotheksförderung Kanton Aargau; Sibylle Rudin, GGG Stadtbibliothek Basel (Präsidentin); Tobias Schelling, Stadtbibliothek Luzern (Projektleiter); Julia Wäger, Stadtbibliothek Chur.

Redaktion

Thomas Röhlin, Röhlin & Röhlin, Kommunikation, Baden-Dättwil

Lektorat der französischen Übersetzung

Céline Cerny, Bibliomedia Lausanne

Gestaltung

BurgerGasser, Ennetbaden

Produktion und Finanzen

Hans Ulrich Locher, Geschäftsführer Bibliosuisse

Herausgeber

Bibliosuisse, Aarau, www.bibliosuisse.ch

© 2020

Die folgenden Institutionen haben durch Beiträge die Open-Access-Publikation dieser Richtlinien möglich gemacht, was der Bibliotheksverband Bibliosuisse an dieser Stelle würdigt und verdankt:

- Kantone Bern, Aargau, Zürich
- Stiftung Bibliomedia Schweiz, Solothurn
- Genossenschaft Schweizer Bibliotheksdienst, Bern
- Beiträge der folgenden Gemeinden: Bettingen, Bremgarten (AG), Buchs (SG), Bülach, Buseno, Dottikon, Eggersriet, Ettingen, Flüelen, Genève, Geroldswil, Goldach, Grandevent, Gravesano, Hauteville, Hemberg, Hilterfingen, Hindelbank, Horw, Ilanz, Kilchberg (ZH), Klosters, Lamone, Langnau im Emmental, Le Noirmont, Maggia, Maur, Meggen, Meilen, Meisterschwanden, Mies, Pfeffingen, Porrentruy, Port, Rafz, Rheinfelden, Roggwil, Rossemaison, San Vittore, Saanen, Salavaux, Schaffhausen, Sempach, Saint-Imier, Baden, Steffisburg, Thalwil, Thayngen, Untereggen, Villars-sur-Glâne, Vully-les-Lacs, Wädenswil, Wollerau, Zeiningen, Zeneggen, Zerne

Bibliotheken sind sozial.

Sie vermitteln Zugang zu allen Medien –
auch Social Media ist kein Fremdwort.