

Strategiekonzept für die StadtBibliothek Köln



Inhalt

1. Ausgangssituation
2. Methodik
3. Vision - Mission – Werte der StadtBibliothek Köln
4. Leitbild der StadtBibliothek Köln
5. Strategische Handlungsfelder und relevante Milieus
6. Zielebenen für die einzelnen Handlungsfelder
7. Ziele für die einzelnen Handlungsfelder
8. Wie geht es weiter?

Anlagen

Sinusmilieus / Lebensstil und Nutzungsverhalten anhand der Sinusmilieus

Sonstige Materialien

Fortbildungskonzept der Stadtbibliothek Köln 2011 (2010).

Fühles-Ubach, Simone / Greskowiak, Dirk (2010). Strategisches Management von öffentlichen Bibliotheken – Modellentwicklung in Kooperation mit der StadtBibliothek Köln. Endbericht zum Kooperationsprojekt im WS 2009/2010, Köln.

Fühles-Ubach, Simone / Greskowiak, Dirk / Vogt, Hannelore (2010): Aktives Handeln in schwieriger Lage – Strategische Planung für die StadtBibliothek Köln. In: BIT online, 4, 401-404.

Vogt, Hannelore (2011): Bibliotheksmarketing. In: Klein, Armin: Kompendium Kulturmarketing. München, Vahlen (erscheint 2011).

1. Ausgangssituation

Die Kultur einer Organisation ist Spiegelbild der Wertvorstellungen, die durch Leitung, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gelebt werden. Sie ist die Art und Weise ihres Umgangs miteinander sowie mit den Bürgerinnen und Bürgern. Transparenz, Verbindlichkeit, Dialog und Feedback bestimmen das Selbstbild der StadtBibliothek Köln und sollten Maxime des täglichen Handelns sein. Dabei müssen die Bedürfnisse von Kundinnen, Kunden, Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sowie Träger in Einklang gebracht werden. Damit diese Kultur auch tatsächlich gelebt wird, werden Werte und Zielsetzungen klar definiert und von Leitung und Team gemeinsam getragen. Hier gilt: Jede und jeder ist wichtig und trägt zu Erfolg, Ansehen und Image der StadtBibliothek bei.

Im Rahmen des Projektes „Strategisches Management von öffentlichen Bibliotheken“ haben Studierende des Schwerpunkts Bibliotheksmanagement im Studiengang Bibliothekswesen der FH Köln im Wintersemester 2009/2010 am Versuch einer Modellbildung für die StadtBibliothek Köln teilgenommen. Ziel war es, ein generalisierbares Modell über die strategischen Steuerungsoptionen von öffentlichen Bibliotheken zu entwickeln. Initiiert wurde das Projekt gemeinsam vom Institut für Informationswissenschaft der Fachhochschule Köln und einem Vertreter der KGSt (Kommunale Gemeinschaftsstelle für Verwaltungsmanagement). Für die Bibliotheksleitung war das Projekt der Ausgangspunkt für den Strategieentwicklungsprozess, dessen Ergebnis die Identifizierung von langfristigen Zielen und Maßnahmen zur Entwicklung eines umfassenden Leitbildes bildete, konkretisiert in der strategischen Zukunftsplanung der StadtBibliothek Köln.

2. Methodik

Eine zukunftsorientierte Planung kann nur im Kontext von Umfeld und Umwelt erfolgen. Bibliotheken müssen auf gesellschaftliche, soziodemographische, mediale und technische Entwicklungen reagieren, Netzwerke bilden sowie gemeinsam mit ihren Partnerinnen und Partnern ihre Produkte und Dienstleistungen entsprechend anpassen. Die Grafik zeigt die für die StadtBibliothek Köln relevanten Komponenten. Auf die Makroebene hat die Bibliothek selbst kaum Einfluss, während sie auf der Mikroebene direkt mit ihrem Umfeld interagiert – hier geht es um die Kommunikation mit Kundinnen, Kunden, Lieferantinnen, Lieferanten, Wettbewerberinnen und Wettbewerbern sowie die branchenübliche Technologieentwicklung.

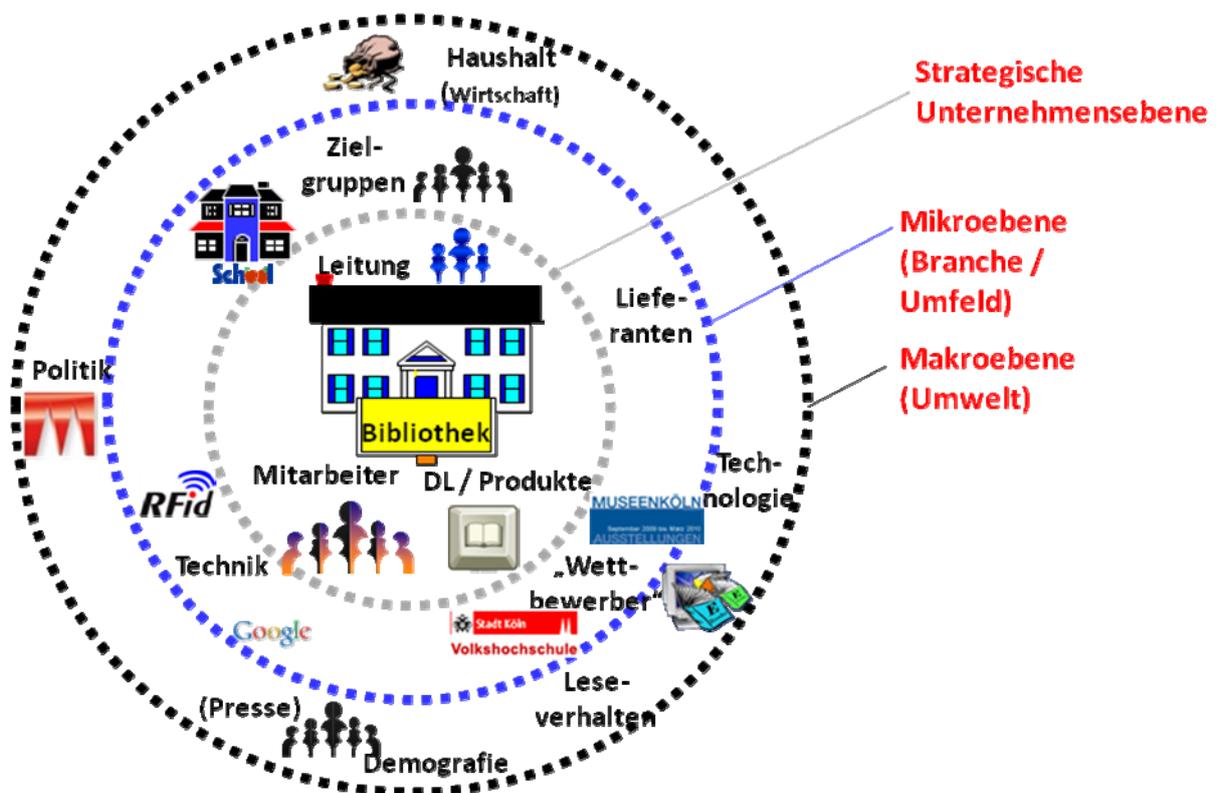


Abbildung 1 Darstellung des Umwelt-Umfeld-Modells für die StadtBibliothek Köln

KGSt-Modell zur internen Strategiefindung

Das Strategiekonzept basiert auf dem Modell zur strategischen Steuerung von Kommunen der Kommunalen Gemeinschaftsstelle für Verwaltungsmanagement (KGSt). Es stellt dar, wie die wirkungsorientierte Planung (hier für die StadtBibliothek Köln) implementiert werden kann.

Auf der strategischen Unternehmensebene werden Fragen der langfristigen Leitung und Steuerung, basierend auf den Interviews der Führungsebene, erläutert und der Produktplan der StadtBibliothek Köln sowie mögliche strategische Szenarien aufgeführt. Grundlage dafür ist das Modell zur strategischen Steuerung der KGSt. Unter strategischen Aspekten, also um sowohl die Zukunftsfähigkeit erhalten als auch um gleichzeitig einen angemessenen und notwendigen Beitrag zur Konsolidierung des Haushalts der StadtBibliothek leisten zu können, mussten folgende Fragen in der StadtBibliothek Köln geklärt werden:

- Was will die StadtBibliothek Köln
 - unter Berücksichtigung der generell und spezifisch zu beachtenden Rahmenbedingungen (Umwelt / Umfeld),
 - mit ihrem Handeln,
 - auf den unterschiedlichen Handlungsfeldern,
 - bei welchen Zielgruppen,
 - in welchen zeitlichen Dimensionen bewirken?
- Mit welchen Leistungsangeboten soll das erreicht werden,
- Welche Prozesse und Strukturen sollen dafür vorgehalten werden und
- Welche Ressourcen¹ sollen beziehungsweise können dafür eingesetzt werden?

¹ Unter Ressourcen werden hier neben Finanzmitteln auch Stellen, Gebäude/Räume, Informationstechnik und Wissen verstanden.

Grafisch stellt sich der Kreislauf dieser Fragen wie folgt dar:



Abbildung 2: KGSt-Strategiemodell

Es muss zunächst geklärt werden, welche Handlungsfelder für die Zukunftsfähigkeit der StadtBibliothek welche Priorität besitzen und was dafür getan werden muss (Leistungsangebote), um die mit den Handlungsfeldern verbundenen Ziele zu erreichen. Damit wird dann auch darüber entschieden, was nachrangige Priorität genießt.

Basierend auf dieser Fragestellung wurden acht Verfahrensschritte definiert, um zum endgültigen Strategiekonzept zu gelangen. Das vorliegende Konzept soll dem zuständigen Ausschuss zur Kenntnisnahme vorgelegt und mit dem Gremium diskutiert werden (Stufe 5).



Abbildung 3: 8-Stufen-Vorgehensmodell²

² Eine ausführliche Beschreibung des Projektes liefert der Abschlussbericht: FÜHLES-UBACH, Simone / GRESKOWIAK, Dirk (2010). Strategisches Management von öffentlichen Bibliotheken – Modellentwicklung in Kooperation mit der Stadtbibliothek Köln. Endbericht zum Kooperationsprojekt im WS 2009/2010, Köln.

3. Vision – Mission - Werte

Vision

Eine grenzenlose Bibliothek – die im Dialog mit unterschiedlichsten Partnerinnen und Partnern - Information, Inspiration, Integration und Interaktion ermöglicht.

Mission

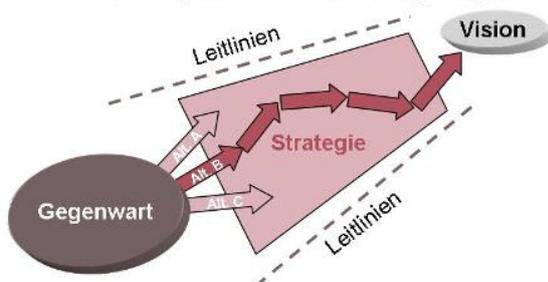
Die StadtBibliothek Köln ist Teil eines weltweiten Netzwerks von Bibliotheken und bietet Zugang zu umfassenden Informationen genauso wie zu Bildung und den kulturellen Grundlagen unserer Gesellschaft.

Wir sind auch Teil eines lokalen Netzwerks, das wir aktiv pflegen und erweitern. Wir bieten einen breit gefächerten bürgernahen Service, den wir zusammen mit unterschiedlichsten Partnern sowie unseren Kundinnen und Kunden kontinuierlich weiter entwickeln. Wir gestalten unsere Dienstleistungen auf einer interaktiven und nutzerfreundlichen Basis, damit wir die Bürger mit für sie relevanten Angeboten versorgen, die sie zu Kreativität anregen und ihnen sozialen Zusammenhalt und aktive gesellschaftliche Teilhabe ermöglichen. Wir möchten dazu beitragen, die Ziele des Einzelnen als auch der Gemeinschaft bestmöglich zu realisieren.

Unsere Werte

Kundenorientiert, zuverlässig, pluralistisch, interkulturell, dialogorientiert, wirtschaftlich und gleichberechtigter Zugang für alle.

*„Strategie definiert den Weg,
dem ein Unternehmen folgen muss
um von der Gegenwart zur Vision zu gelangen“*



4. Leitbild der StadtBibliothek Köln

Die StadtBibliothek ist eine öffentliche, nicht auf Gewinnerzielung gerichtete Kultur- und Informationseinrichtung der Stadt Köln. Sie steht allen Interessenten offen.

Die StadtBibliothek, mit ihren Stadtteilbibliotheken und dem Bücherbus, verfolgt folgende Ziele:

- Sie sichert zur Bildung, Information, Kommunikation und Freizeitgestaltung die Informations- und Medienversorgung der Bürgerinnen und Bürger in einer angemessenen, qualitätsvollen und aktuellen Medienvielfalt. Dabei werden multimediale und virtuelle Entwicklungen künftig besonders berücksichtigt. Neben den umfangreichen Angeboten der Zentralbibliothek bietet sie Grundversorgung an Medien in den Stadtteilbibliotheken. Die Stadtteilbibliotheken sind häufig erste Anlaufstelle für Kinder und Jugendliche und engagieren sich verstärkt in den Bereichen Lese- und Sprachförderung sowie in der interkulturellen Bibliotheksarbeit.
- Die StadtBibliothek schafft für alle Altersgruppen ein hervorragendes Entwicklungs- und Bildungsangebot als eine wesentliche Voraussetzung zur Teilhabe am gesellschaftlichen und beruflichen Leben.
- Durch kompetente Literatur- und Medienvermittlung fördert sie das Lesen und die Mediennutzung, sie gibt Orientierung in der Medien- und Informationsvielfalt und führt zu kreativem und kritischem Umgang mit traditionellen und webbasierten Angeboten. Datenbanken und elektronische Informationsangebote finden verstärkt Eingang in die Angebotspalette.
- Sie bietet fachliche Beratung zu Informations- und Auskunftsfragen für Bürgerinnen und Bürger.
- Die StadtBibliothek ist Ort kultureller Veranstaltungen. Dabei tritt sie einerseits selbst als Veranstalterin auf, andererseits kooperiert sie mit Institutionen vielfältigster Art. Mit dem Heinrich-Böll-Archiv und der Sammlung Literatur-in-Köln legt sie auch einen besonderen Schwerpunkt auf die lokale Literaturszene.

- Die Bibliothek als Aufenthaltsort wird im digitalen Zeitalter immer wichtiger für die Menschen. Hier können sie ohne Konsumzwang lernen und - individuell oder gemeinsam - arbeiten, Projekte entwickeln, kreativ sein, andere treffen, lesen und entspannen oder geprüfte und relevante Informationen erhalten.
- Köln ist eine der Städte der Bundesrepublik mit dem höchsten Anteil an Menschen mit einer Zuwanderungsgeschichte. Die Bibliothek möchte hier mit angemessenen Medien- und Veranstaltungsangeboten reagieren.
- Zusammenarbeit und Vernetzung in allen Arbeitsbereichen haben oberste Priorität. Daher wird die StadtBibliothek besonders auf operativer Ebene Kooperationen suchen, um ihre Ziele zu verwirklichen: als Teilhaberin, wo ihr die eigene Expertise fehlt, oder als Tonangeberin, wo sie andere mitnehmen kann. Hierbei bezieht sie ihre Kundinnen, Kunden, Partnerinnen und Partner aktiv und dialogorientiert in die Leistungserstellung mit ein.
- Die StadtBibliothek will Vorreiterin und Labor innovativer Dienstleistungen bei der Stadt Köln sein. Dazu probiert sie Innovationen anderer lokaler und internationaler Bibliotheken aus und entwickelt auch selbst zukunftsweisende und kundenorientierte Angebote.

Bei allen Angeboten und Dienstleistungen ist es das erklärte Ziel, eine größtmögliche Benutzerzufriedenheit bei optimaler Nutzung der Bestände und des Dienstleistungsangebots zu erreichen. Ein aktueller, nachfrageorientierter Bestand und professioneller Service haben oberste Priorität.

Die StadtBibliothek arbeitet nach effizienten und ökonomischen Methoden und bedient sich modernster Organisationsmethoden und -mittel. Die professionelle Selbstdarstellung der StadtBibliothek in der Öffentlichkeit wird in Zukunft noch weiter optimiert.

Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind von größter Bedeutung:

- Sie werden systematisch durch externe und interne Weiterbildung befähigt, ihre Aufgaben optimal zu erfüllen.

- In der StadtBibliothek kommt jeder Mitarbeiterin und jedem Mitarbeiter ein hoher Stellenwert zu. Dies ist für die Bibliothek und für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Anspruch und Verpflichtung zugleich. Motivation, Kreativität, fachliche Kompetenz und Eigenverantwortung sind ebenso wichtig wie Loyalität, Kollegialität und Freundlichkeit.
- Der Erfolg der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wird letztlich bestimmt durch gemeinschaftliches Handeln. Insofern ist Arbeiten im Team eine Selbstverständlichkeit. Wechselseitige Akzeptanz und Anerkennung, Hilfe, Lob und konstruktive Kritik sowie Zuverlässigkeit sind im Rahmen eines kooperativen Führungsstils dafür wichtige Bestandteile.
- Eine wechselseitige horizontale und vertikale Information ist eine der Grundlagen für erfolgreiche Arbeit in der StadtBibliothek.
- Die Zufriedenheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit ihrer Arbeit und mit ihren Arbeitsbedingungen ist eine wichtige Voraussetzung für die Zufriedenheit unserer Besucherinnen und Besucher.

Mit ihrer hohen Breitenwirkung ist die StadtBibliothek ein wichtiger Teil der Stadt Köln und ihrer öffentlichen Kultur. Insofern leistet die StadtBibliothek mit ihrer Kundenorientierung einen erheblichen Beitrag, um das Image der Stadt Köln zu fördern.



5. Strategische Handlungsfelder und relevante Milieus

Basierend auf dem Umwelt-Umfeld-Modell für die StadtBibliothek Köln und den besonders relevanten Rahmenbedingungen wie

1. Zunahme der Menschen mit Migrationsgeschichte
2. Demografische Entwicklung – älter werdende Gesellschaft
3. Veränderung der Medienlandschaft – weg vom Buch, mehr digitale Angebote
4. Abnehmende Ressourcen
5. Leitbild der Stadt Köln & Kulturentwicklungsplan
6. Vorstellungen des Oberbürgermeisters, des Dezernenten und der Politik
7. Wettbewerbssituation mit und zu anderen Bibliotheken sowie Anbieterinnen und Anbietern auf dem Bildungs- und Freizeitmarkt

und nach Analyse der für die Bibliothek maßgeblichen Milieus (siehe auch Anlage Sinus Milieus) wurden die strategischen Handlungsfelder für die StadtBibliothek Köln definiert:



Bildung, Information, Integration, Freizeit und Kultur sind die Elemente der Identität der StadtBibliothek Köln. Die Kundenorientierung und der Netzwerkgedanke nach innen und außen sind die Schwerpunkte, über die sich die Rolle der Handlungsfelder definiert.

Das Leistungsangebot und sein Nutzen für die Bürgerinnen und Bürger

- Information und Orientierung
- Inspiration und Veranstaltungen
- Infrastruktur und Aufenthaltsqualität
- Interkulturelle Angebote und Integration
- Interaktion und Teilhabe
- Lese- und Sprachförderung als modulares Angebot ab dem Kleinkindalter
- Beratung und Vermittlung von Medienkompetenz
- Aktuelle und kritische Medienauswahl
- Elektronische Medien und Datenbanken

6. Zielebenen für die einzelnen Handlungsfelder

Handlungsfeld Bildung

Nr.	Wirkungen	Prio	Zielgruppen	Leistungsangebote
1	Unterstützung der kindlichen Spracherwerbs	1	0-3-Jährige und deren Eltern	Frühkindliche Sprach- und Leseförderung (Papalapap, Bücherbabys) mit entsprechendem Medienangebot
2	Lust auf Lesen wecken als Element der Grundbildung	1	1-6-Jährige	Kniebücher, Spiele, Kita-Kisten, siehe auch 1 Kooperation: Jugendamt, Kita-Mitarbeiterinnen
3	Verbesserung der Chancengerechtigkeit	1-2	Sozial Benachteiligte (Jugendliche)	PC-Infrastruktur, Lernmittel, Beratung, Arbeitsplätze, Hausaufgabenbetreuung
4	Unterstützung und Anregung des lebenslangen Lernens im Erwerbsleben	1	Wiedereinsteiger Berufstätige	Sach- und Fachliteratur, E-learning, Methodentraining Recherche
5	Erhöhung des Bildungsstandes bei K/J; Voraussetzung: Bewusstsein schaffen für „Bibliothek als Bildungspartnerin“	1	Referendarinnen, Referendare, Lehrerinnen, Lehrer, pädagogisches Personal	Schülerhilfen, Klassenführungen, Workshops für den pädagogischen Nachwuchs
6	Verbesserung der Medien- und Informationskompetenz	1	Erwachsene	Siehe auch 4, Facharbeitssprechstunde
7	Niedrigschwelliger Zugang zu aktuellen/neuen technischen Entwicklungen gesellschaftliche Teilhabe	2	Erwachsene	Technische Infrastruktur, spezielle Beratung

Handlungsfeld Information

Nr.	Wirkungen	Prio	Zielgruppen	Leistungsangebote
1	Kostenlose oder kostengünstige wohnortnahe Versorgung mit qualitativ hochwertigen Medien aller Art, Ausleihe oder Präsenznutzung in der Bibliothek	1	Alle Bürgerinnen und Bürger, Wirkung und Angebot muss für verschiedene Zielgruppen separat betrachtet und genauer definiert werden, Priorisierung oder Ausschluss einzelner Zielgruppen	Bestand von sorgfältig ausgewählten und aktuell gehaltenen Verlagsprodukten (Bücher, Zeitschriften, Zeitungen, DVDs, CDs, CD-ROMs, Computerspiele et cetera) zur Ausleihe und Präsenznutzung
2	Kostenloser Zugang zu professionellen Fach- und Pressedatenbanken kommerzieller Anbieter	1	Schülerinnen, Schüler, Studierende, Wissenschaft, Berufstätige	Datenbankangebot mit Pauschallizenzen, zum Beispiel GENIOS, Lexis-Nexis, Munzinger
3	Weltweite Literaturrecherche: Ermittlung und Nachweis von Büchern, Aufsätzen, Artikeln und anderen Informationsmedien unabhängig von ihrem Standort	2	Schülerinnen, Schüler, Studierende, Wissenschaft, Berufstätige	Digitale Bibliothek
4	Orts- und zeitunabhängige Verfügbarkeit von hochwertigen Verlagsprodukten per Download über das Internet	1	Alle Bürgerinnen und Bürger, gegebenenfalls auch externe Kundinnen und Kunden	E-Ausleihe – E-Books

Nr.	Wirkungen	Prio	Zielgruppen	Leistungsangebote
5	Orts- und zeitunabhängige Beratung, Beantwortung von Faktenfragen und Unterstützung bei der Informationssuche auch bei speziellen Fachfragen	1	Alle Nutzerinnen und Nutzer der Bibliothek, gegebenenfalls auch externe Kundinnen und Kunden	Kooperativer E-Mail-Auskunftsverbund Digitale Auskunft
6	Unterstützung bei der Informationssuche in der Bibliothek und in elektronischen Quellen	1	Alle Nutzerinnen und Nutzer der Bibliothek	Persönliche bibliothekarische Fachauskunft und Beratung, auch telefonisch
7	Know-How-Erwerb für den Umgang mit elektronischen Recherchemitteln	1	Kinder, Jugendliche, Einsteigerinnen, Einsteiger Berufstätige, Seniorinnen, Senioren	Schulungen wie „Was Google nicht findet“, Interneteinführungen zu bestimmten Fachthemen oder Bereichen (zum Beispiel auch Web2.0)
8	Individuelle Einführung und Hilfestellung bei der Nutzung von Informations- und Kommunikationstechnologien	2-3	Seniorinnen, Senioren, Ungeübte, Computerneulinge, Gelegenheits-Nutzerinnen und -Nutzer	„Helpdesk“ für den Umgang mit Hard- und Software, mobilen Readern et cetera (zur Zeit noch nicht realisiert)
9	Orientierung im Internet - Wegweiser zu geprüften hochwertigen Informationsquellen im WWW	2	Schülerinnen, Schüler, Studierende, Wissenschaft, Berufstätige	Digilink – zusammen mit anderen Bibliotheken konsortial erstelltes Linksystem zu kostenlosen Portalen und Datenbanken
10	Erhalt von Dokumenten und Medien aller Art aus anderen Bibliotheken und Städten	2-3	Schülerinnen, Schüler, Studierende, Wissenschaft, Berufstätige, Firmen	Fernleihe

Nr.	Wirkungen	Prio	Zielgruppen	Leistungsangebote
11	Gesamtnachweis von lokalen bibliothekarischen Beständen und Institutionen	2	Schülerinnen, Schüler, Studierende, Wissenschaft, Berufstätige	Kölnbib – Kooperatives Netzwerk Kölner Bibliotheken mit Verbundkatalog
12	Erhalt von zu einem speziellen Thema individuell recherchierten und erstellten Dokumenten jeglicher Art	3	Studierende, Wissenschaft, Berufstätige, Firmen	Kostenpflichtiger Recherveservice

Handlungsfeld Integration & Interkulturelle Bibliotheksarbeit

Nr.	Wirkungen	Prio	Zielgruppe	Leistungsangebote
1	<p>Bibliothek als lebendiger Ort der Integration hier: niederschwelliger Zugang zu einer Basiskultureinrichtung</p>	1	Menschen mit Zuwanderungsgeschichte	<p>Zielgruppenspezifische Angebote im Einzelnen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • BI-IN: das Bibliotheksmodul für Teilnehmerinnen und Teilnehmer von Integrationskursen • Lernstudio der Stadtteilbibliothek Chorweiler: eine Anlaufstelle und Lernort für Erwachsene, die nicht (ausreichend) lesen und schreiben können • Bibliotheksnutzung als Beitrag zur berufsbezogenen Sprachförderung für Teilnehmerinnen und Teilnehmer von ESF-Kursen
2	<p>Förderung der Mehrsprachigkeit im Kinder- und Jugendbereich durch gezielte Bestands- und Veranstaltungsangebote</p> <p>Aktiver Beitrag zur Erhöhung der Sprach- und Lesekompetenz der mehrsprachigen Kinder in ihrer Muttersprache; höhere Lesemotivation</p> <p>Bewusstsein der Eltern für die Wichtigkeit des Vorlesens stärken</p>	1	Kinder, Schülerinnen Schüler und mit Zuwanderungsgeschichte	<p>Differenzierter mehrsprachiger Bestand</p> <p>Intensive Bestandsvermittlung</p> <p>Zweisprachige Lesungen</p> <p>Landesprojekt Mehrsprachigkeit</p> <p>Zusammenarbeit mit ausgewählten Grundschulen aus dem Verbund Kölner Europäischer Grundschulen</p> <p>Interkulturelle Erziehung gemeinsame Veranstaltungen von Museumsdienst und StadtBibliothek</p> <p>Internationale Kinder- und Jugendbuchwochen</p>

Nr.	Wirkungen	Prio	Zielgruppe	Leistungsangebote
3	Kostenlose oder kostengünstige wohnortnahe Versorgung mit qualitativ hochwertigen Medien zum Fremdsprachenlernen, Ausleihe oder Präsenznutzung in der Bibliothek	1	Alle Bürgerinnen und Bürger, die in Köln und Umgebung wohnen und/oder arbeiten und daran interessiert sind, ihre mehrsprachigen Kompetenzen zu erweitern.	Bestand von sorgfältig ausgewählten und aktuell gehaltenen Sprachenlernmaterialien (Sprachkurse, Hörbücher, Zeitschriften, Lehrbücher, Grammatik et cetera) Zweisprachige Literatur; originalsprachliche Literatur
4	Bibliothek als integrativer Lernort	1	Schülerinnen und Schüler mit Zuwanderungsgeschichte	Förderung der sprachlichen und schulischen Leistungen durch Bereitstellung und Vermittlung von Lernmaterialien
5	Förderung der interkulturellen Kompetenz	2	Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der StadtBibliothek	Interne und externe Fortbildung, auch mit dem Ziel, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit Zuwanderungsgeschichte aktiv in interkulturelle Projekte einzubinden
6	Vernetzung interkultureller Aktivitäten	2	Bildungseinrichtungen im Integrationsbereich	Bildungspartnerschaften mit Einrichtungen, die im Integrationsbereich aktiv sind, Informationsveranstaltungen, Teilnahme an Netzwerktreffen (thematisch sowie stadtteilbezogen) Mitglied im Kölner Bündnis für Alphabetisierung und Grundbildung

Handlungsfeld Freizeit

Nr.	Wirkungen	Prio	Zielgruppe	Leistungsangebote
1	Unterhaltung und Spaß, Edutainment, Infotainment	1-2	Kinder- und Jugendliche 10-16 Jahre	Charts, Spiele, Comics, Mangas, LAN-Party, Raumangebot, Testangebote Spiele, Events, Fantasy- Rollenspielparty
2	News, dabei sein, aktuell sein	1-2	Erwachsene	Bestseller
3	Kulturelle Bildung	1-2	Erwachsene 30+	Veranstaltungen, Events, Klavierzimmer, Kulturschaufenster, Zeitschriftenangebote, Ausstellungen, Literaturkreis,
4	Anregungen & Impulse; Horizont erweitern, Neues finden, Bestehendes vertiefen	2	Erwachsene	World Area, Präsentation
5	Entscheidungsspielräume schaffen, Alternativen aufzeigen, Problemlösungsstrategien	2	alle	ansprechende Präsentation, Vielfalt ermöglichen; auch ohne Vielfalt der eigenen Mittel
6	Zusammenarbeiten können, Kontakte finden, Kommunikation ermöglichen, unter Menschen sein	2	Singles, ältere Menschen,	Gemeinschaftsräume, Arbeitsräume,

Handlungsfeld Kultur

Nr.	Wirkungen	Prio	Zielgruppe	Leistungsangebote
1	<p>Bildung & Genuss, Kommunikation & Unterhaltung, Bibliothek als Impulsgeber</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aktualität, Inspiration, Beantwortung existenzieller Fragen, Diskussionsmöglichkeit, Pflegen einer Gesprächskultur, Bibliothek als Wissensspeicher • Literaturgedächtnis, Qualität, Ort der Literaturförderung • Gesellschaftliches Ereignis, Exklusivität, Emotionalisierung von Nichtkundinnen und -kunden für die Bibliothek • Bibliothek als Ort der Literatur, Exklusivität durch die besondere Veranstaltungsform • Gute Vernetzung, Akzeptanz 	1	<p>Kulturinteressierte jung und alt, Stakeholder, Persönlichkeiten der Stadt</p> <ul style="list-style-type: none"> • an Themen und Wissenschaft Interessierte, Persönlichkeiten; Studentinnen, Studenten • Literatur- und Museumspublikum, Schülerinnen, Schüler, Studentinnen, Studenten, Bibliothekskundinnen und -kunden • Stakeholder 	<p>Hochwertiges Veranstaltungsprogramm, Gastronomie</p> <ul style="list-style-type: none"> • wissenswert – Themen am Puls der Zeit • HBA/LIK, hier: Ausstellungen (Führungen, Lesungen), Literaturatelier • Festakte (Jubiläen, Geburtstage, Ausstellungen) • Literaturfest, bunt mit verschiedenen Elementen, auch Kunst und Musik • Veranstaltungskooperationen (zum Beispiel Literaturhaus, Kulturamt, Universität, SK-Stiftung, Archive) – auch: Treffpunkt Bibliotheken
2	<p>Vernetzungscharakter, hier: Kulturquartier</p>	2	<p>Passantinnen, Passanten, Neugierige, Neukundinnen und -kunden</p>	<p>Kulturschaufenster (interaktiv): Schnittstelle: Informationsvermittlung</p>

Nr.	Wirkungen	Prio	Zielgruppe	Leistungsangebote
3	Besondere Form der Literaturveranstaltung - passt zum Hörbuchangebot der Bibliothek	2	Literatur- und Hörbuch-Freundinnen und -Freunde	Literarische Hörbuchreihe mit bekannten Sprecherinnen und Sprechern
4	Vermittelt Streitkultur, politische Meinungsbildung Forum für bürgerschaftliches Engagement	1-2	Kölner Bürgerinnen und Bürger, auch Schülerinnen, Schüler, Studentinnen und Studenten	Politik brisant – Das politische Streitgespräch in der StadtBibliothek Bürger fragen – Politiker antworten

Exkurs

Die Bibliothek als wichtiger Kultur- und Bildungsort

- Die Bibliothek als so genannter „dritter Ort“, also als Erlebnisraum neben Arbeit und Wohnung.
- Der tradierte Kulturbegriff schließt Bildung und Wissen ein – Bildung und Wissen sind Synonyme für die Bibliothek.
- Bildung und Wissen sind Voraussetzung für das Wahrnehmen kultureller Angebote wie Musik, Kunst et cetera
- Für die Wissensvermittlung sind geprüfte Informationen unabdingbar – sie ermöglichen erst Angebote der „Hochkultur“.
- Da Bibliotheken dies liefern, außerdem kompetent Bildungsförderung betreiben, sind sie Voraussetzung für die Konzeption, die Entstehung und die Wahrnehmung kultureller Angebote.

Bedeutung des Ortes

- „Sehnsucht nach „Orten des Bleibens“ (hier: die Bibliothek).
- Orte ermöglichen „ Bildung und Genießen“, sie sind „real und authentisch“.
- Orte bedeuten keine Verflüchtigung im Virtuellen.
- Orte ermöglichen Kommunikation im direkten menschlichen Kontakt.
- Die Bedeutung des Ortes wird auch sichtbar in der Kulturgeschichte: heilige Ort, Tempel des Wissens, soziale Orte.

Fazit

Untersuchungen zeigen: Trotz der digitalen Vereinnahmung von Bibliotheken durch Google et cetera und der damit verbundenen zeit- und ortsunabhängigen Vermittlung von Informationen ist der **Ort als solcher nicht ersetzbar, sondern steigt sogar in der Bedeutung.**

Beschaffenheit/Wirkung des Ortes

- Ambiente (stilvoll, gepflegt), hohe Aufenthaltsqualität, muss Verweilen ermöglichen.

- Inspiration, muss Neues bieten, Verstand und Sinne ansprechen.
- Der Raum verändert sich, verspricht Neues, Aktuelles, Wissen hört nie auf.
- Bibliothek als „Kulturcafé und kulturelle Drehscheibe.
- Bibliothek als renommierter Veranstaltungsort.

Orte in Bibliotheken sind pluralistisch und vielschichtig. Neben dem kulturellen Treffpunkt gibt es weitere Orte wie Lernort, Informationsort (etwa: Inszenierung von Medien, mediale Sonderausstellungen) oder Ort der interkulturellen Begegnung.

Fazit

Der **Ort/Raum** hat einen hohen emotionalen Stellenwert bei Bürgerinnen und Bürgern, Kundinnen, Kunden und Entscheidern. Bezogen auf die „Bibliothek“ bedeutet dies nicht nachlassende Anforderungen an Ausstattung und Angebote. Mit einem attraktiven Ort als Basis für ein gutes Angebotsspektrum lässt sich auch ein positives Image erzielen.

7. Ziele für die einzelnen Handlungsfelder

Handlungsfeld Bildung

- Höhere Marktdurchdringung bei den jungen Nutzerinnen und Nutzern – modulare Angebote
- Vermittlungsarbeit wird immer wichtiger Leseförderung rückt stark in den Focus
- Proaktive Kooperationen, besonders auch im interkulturellen Bereich, Bildungspartnerschaften
- Zwei- beziehungsweise mehrsprachige Angebote ausbauen
- Social Media nutzen (zum Beispiel beim Facharbeitstraining)
- Partnerin für die Stadtverwaltung sein – Angebote & Kooperationen ausbauen
- Fortbildungsangebote für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter durch ein internes Fortbildungsangebot mit Fortbildungspässen
- Digitales Lernen zu einem profilstarken Schwerpunkt ausbauen

Wie sollen die Angebote für „Ältere“ (60+) aussehen?

Angebot **wie für alle** Nutzerinnen und Nutzer, mit Akzentuierung auf Belletristik, Reisen, Kunst und Hörbuch sowie Zeitungs- und Zeitschriftenangebote, Veranstaltungen.

Aufenthaltsqualität (Bibliothek als Ort) erhöhen, elektronische Schulungsangebote („digital divide“), Einsatz für Ehrenamtliche, Laptopklassen et cetera

Handlungsfeld Information

- Ausbau elektronischer Dienstleistungen, WLAN
- Portale und Konsortien noch stärker nutzen
- Externe Nutzung der Bibliothek – Handy-OPAC, E-Books, Catalogue Enrichment
- One Stop-Shop; eine Oberfläche für alle Such-Quellen (Kataloge, Datenbanken, digitale Bibliotheken et cetera) mit direktem Zugriff auf Inhalte
- Social Media / Web 2.0 Angebote stark ausbauen, Nutzerinnen und Nutzer zu Partnerinnen und Partnern machen, Dialog und Interaktion mit den Kundinnen und Kunden
- Qualifizierung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter als Lernbegleiterinnen und -begleiter, hier erhöhter Fortbildungsbedarf. Neugestaltung der Auskunftsplätze
- (Digitale) Erschließung der Materialien LiK- und Böll-Archiv

- Auskunfts- und Serviceprofile mit klaren Qualitätsstandards definieren, verbindlich umsetzen. Regelmäßige Serviceschulungen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit Kundenkontakt
- Plattformen für internen Informationsaustausch (Social Media) schaffen; Wissensmanagementsystem, Entscheidungen der Leitungsebene nachvollziehbar und regelmäßig kommunizieren
- Neuen Webauftritt (entsprechend dem neuen CD)

Handlungsfeld Integration

- Interkulturelle Arbeit für Kinder, Jugendliche, Eltern und Deutschlerner ausbauen; hier an bereits vorhandene Strukturen anknüpfen, Vernetzung
- Alphabetisierungsangebote verstärken
- Diskussion und Dialog anregen durch Veranstaltungen, Podien, Netzwerke
- Interkulturelle Bildungspartnerschaften mit Einrichtungen, die im Integrationsbereich aktiv sind
- Aktive Einbindung von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern mit Zuwanderungsgeschichte in interkulturelle Projekte

Handlungsfeld Freizeit

- Bibliothek als Ort attraktiv machen – Leselounge & Lernzentrum (Lebensqualität als Standortfaktor), mehr und bequemere Sitzmöglichkeiten im gesamten Haus
- Flexible Atmosphären für verschiedene Aktivitäten vor Ort bieten: für stilles oder gemeinsames Arbeiten, Medienkonsum oder als anregenden Treffpunkt
- (Digitale) Zeitungs- und Zeitschriftenangebote attraktiv präsentieren
- Games stärker berücksichtigen – Bestand und Veranstaltungen
- Musikbibliothek umgestalten – Atmosphäre und Aufenthaltsqualität erhöhen, digitale Angebote ausbauen
- Kundenfreundliche, attraktive Präsentation

Handlungsfeld Kultur (auch Unternehmenskultur)

- Kulturelle Akzente im Veranstaltungsbereich setzen – Leuchttürme schaffen; dies besonders mit der Reihe wissenswert
- Kooperation mit den Partnern im Kulturquartier am Neumarkt

- Präsentation von Angeboten anderer Kulturanbieter in der Lern- und Leselounge Q sowie im Kulturschaufenster
- Bibliotheksnacht im Rahmen der nationalen Bibliothekswoche
- Neues Corporate Design
- Verhaltenskodex mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern entwickeln

Weitere Schwerpunkte

- Ausbau der Selbstbedienung
- Zugang erleichtern, kundenfreundlichere Gebührenstruktur, Öffnungszeiten erweitern, Rückgabemöglichkeit außerhalb der Öffnungszeiten
- Vernetzung – lokal, regional, national, international – in allen Handlungsfeldern
- Ausbau des Dialogs mit Nutzerinnen und Nutzern, potenziellen Nutzerinnen und Nutzern, Stakeholdern, Partnerinnen und Partnern
- Bestandsprofile überarbeiten
- IT-Infrastruktur einheitlicher gestalten, mit größtmöglichem Einsatz von Standardlösungen
- modernere Software einführen
- Projekt Personalentwicklung: Mentorinnen und Mentoren für neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, Famis qualitativ hochwertiger einsetzen, Weiterbildungsprogramme
- Innovationsmanagement

8. Wie geht es weiter?

Vorschau und Planungen

Als Leitfaden für den Ablauf hat sich das bereits genannte achtstufige Planungsmodell der KGSt bewährt. Die folgenden Handlungsschritte stehen bereits fest:

1. Konkreten Handlungsplan erstellen
2. Qualitätsstandards zur Evaluation festlegen
3. Kommunikation der Position in Richtung Mitarbeiterschaft sicherstellen
4. Abstimmung mit dem Kulturdezernenten
5. Vorstellung im Kulturausschuss
6. Kommunikation nach außen – an die Kundinnen und Kunden sowie Stakeholder.

Parallel dazu wird ein Konzept zur Personalentwicklung erstellt, das sich am Strategiekonzept orientiert: Organisations- und Personalentwicklungsaktivitäten werden eng verzahnt. Strategische Personalentwicklung setzt die Koordination mit den Zielen der Bibliothek voraus. Deshalb waren die Analysen und Marktbeobachtungen der Studierenden auch hierfür ein fruchtbarer Ansatz. Die Ergebnisse der Analyse des E-Book-Marktes, der neuen technischen Entwicklungen im Bibliotheksbereich sowie der künftigen und bereits vorhandenen Dienstleistungen und Produkte werden auch das interne Fortbildungsangebot beeinflussen.

Erstellt von:

Dr. Hannelore Vogt in Zusammenarbeit mit Frank Daniel, Gabriele Kunze, Judith Petzold, Gabriele Overbeck, Cordula Nötzelmann, Frank Daniel, Uwe Becker, Sascha Rüttgers, Markus Volz

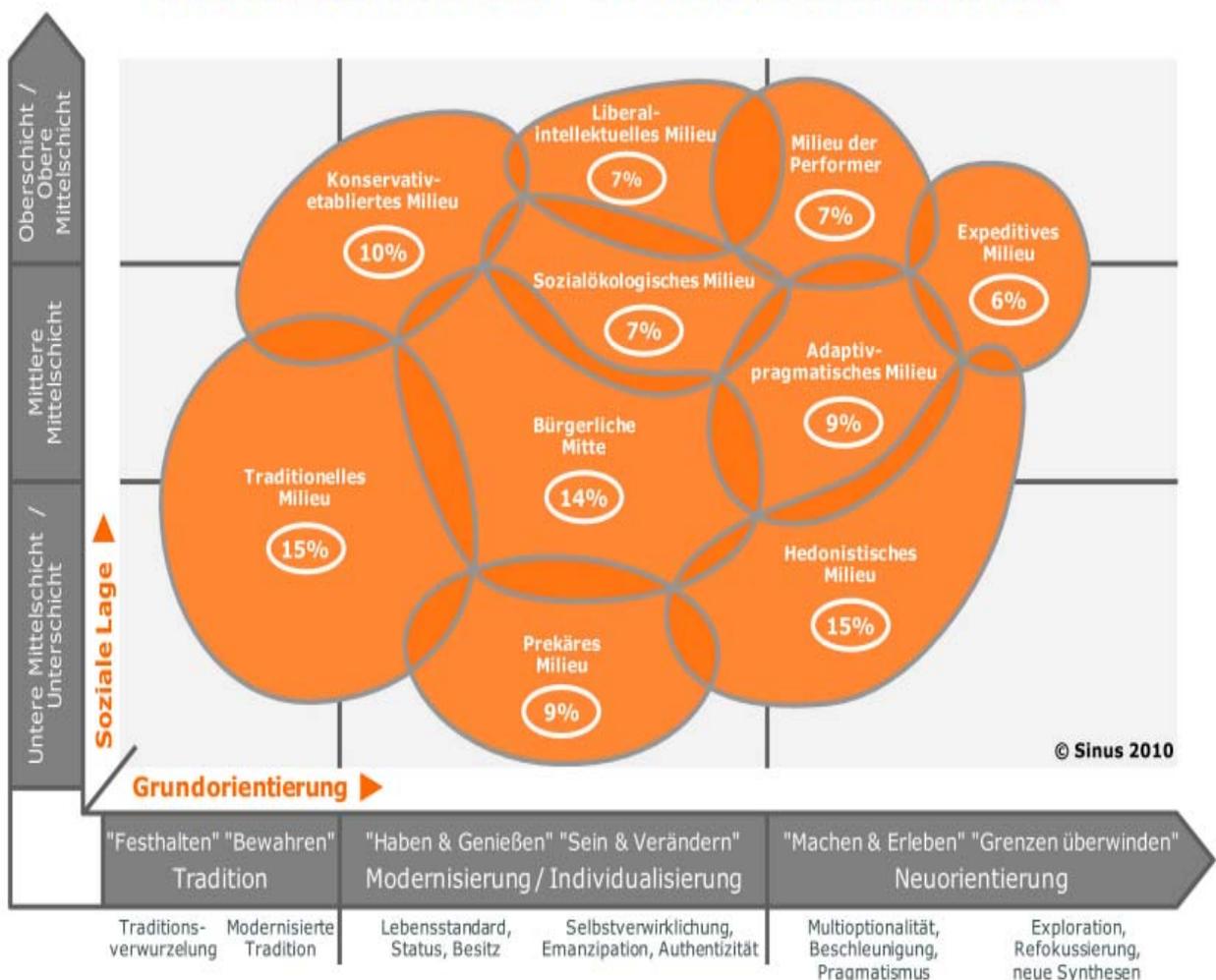
ANHANG

Die Sinus-Milieus in Deutschland

Sinus-Milieus sind Zielgruppen, die es wirklich gibt – ein Modell, das Menschen nach ihren Lebensauffassungen und Lebensweisen gruppiert. Die Sinus-Milieus verbinden demografische Eigenschaften wie Bildung, Beruf oder Einkommen mit den realen Lebenswelten der Menschen, das heißt mit ihrer Alltagswelt, ihren unterschiedlichen Lebensauffassungen und Lebensweisen. Dadurch wird der Mensch ganzheitlich wahrgenommen, im Bezugssystem all dessen, was für sein Leben Bedeutung hat.

<http://www.sinus-institut.de/loesungen/sinus-milieus.html>

Die Sinus-Milieus® in Deutschland 2010



Sinus-Milieus in Bibliotheken (Stand 2007)

	Traditional/biographische Schließung	Teilmodern/biographische Konsolidierung	Modern/biographische Offenheit	Modernität /biogr. Perspektive
Aus- stattungs- niveau:	1 Konservativ Gehobene (3,1% der Benutzer) <u>Motive:</u> Literatur/Kultur, Beruf, Inspiration (+); Ausbildung, Information, finanzielle Gründe, Aufenthalt/Zeitvertreib/Begegnung (-) <u>Besuch:</u> Nur 21,3% mindestens wöchentlich, (mehrmals) monatlich stärkster Lebensstil; eher kürzere Besuchsdauer <u>Lebenswelt:</u> Bücherei besonders wichtig <u>Angebote:</u> Veranstaltungen, Kinderbücherei, Zeitungen (+); Auskunft, Arbeitsplätze, „neue Medien“ (-) <u>Bücher/Internet:</u> Stark pro Bücher <u>Bewertung Bücherei:</u> Besonders positiv	4 Liberal Gehobene (19,8%) <u>Motive:</u> Inspiration, Kinder/Familie, Literatur/Kultur (+); Ausbildung, finanzielle Gründe (-) <u>Besuch:</u> Eher längere Besuchsdauer <u>Lebenswelt:</u> Bücherei überdurchschnittlich wichtig; stärkste Kommunikation über Bücherei <u>Angebote:</u> Belletristik, Veranstaltungen, Zeitschriften, CD-ROMs (+); PC/Internet, Auskunft (-) <u>Themen (+):</u> Geschichte, Länder/Reisen, Kunst/Kultur <u>Bücher/Internet:</u> Überdurchschnittlich pro Bücher	7 Reflexive (13,8%) <u>Motive:</u> Persönliche Weiterbildung, Inspiration, Literatur/Kultur (+); finanzielle Gründe (-) <u>Besuch:</u> Vergleichsweise hohe mehrmals wöchentliche / niedrige seltene Nutzung, höchster Anteil Erstbesucher <u>Lebenswelt:</u> Unterdurchschnittliche Wichtigkeit Bücherei <u>Angebote:</u> Belletristik, Zeitschriften, Auskunft/Beratung (+) <u>Themen (+):</u> Politik, Sprachen, Kunst/Kultur, Literatur <u>Bücher/Internet:</u> Überdurchschnittliche Rolle Internet <u>Bewertung Bücherei:</u> Vergleichsweise am negativsten	
Gehoben				
Mittel	2 Konventionalisten (4,7%) <u>Motive:</u> Information, Kinder/Familie, finanzielle Gründe, Aufenthalt, Zeitvertreib (+); Literatur/Kultur, Ausbildung, Beruf, persönliche Weiterbildung, Inspiration (-) <u>Besuch:</u> Längste Verweildauer; keine Erstbesucher <u>Angebote:</u> Zeitungen, CD-ROMs, Kinderbücherei (+); Hörbüch., Video/DVD, Veranstaltungen, Auskunft (-) <u>Themen (+):</u> Geschichte, Weltanschauung, Biografien, IT, Krimi <u>Bücher/Internet:</u> Stark pro Bücher <u>Bewertung Bücherei:</u> Besonders positiv	5 Aufstiegsorientierte (28,7%) Als Lebensstil in der Mitte der Gesellschaft und als größte Gruppe in der Bücherei fallen die Aufstiegsorientierten als die Durchschnittsbenutzer auf. <u>Motive:</u> Information, finanzielle Gründe (+); Literatur/Kultur (-) <u>Angebote:</u> Sachbücher (+); Veranstaltungen (-) <u>Themen (+):</u> Geschichte, Häusliches Leben, IT	8 Hedonisten (19,8%) <u>Motive:</u> Schule/Ausbildung/Studium (+); Kinder/Familie, Literatur/Kultur (-) <u>Besuch:</u> Eher kürzere Besuchsdauer <u>Angebote:</u> Hörbücher, DVD/Video, Auskunft (+); Kinderbücherei, Zeitschriften (-) <u>Themen (+):</u> Sprachen, Lebensberatung/Psychologie, Hobby/Freizeit, Krimi, fremdsprachige Medien <u>Bücher/Internet:</u> Überdurchschnittliche Rolle Internet	
Niedrig	3 Traditionelle Arbeiter (1,1%) Auf Grund der zu geringen Befragtenzahl können über das Nutzungsverhalten der Traditionellen Arbeiter keine statistisch tragbaren Aussagen getroffen werden.	6 Heimzentrierte (5,3%) <u>Motive:</u> Finanzielle Gründe, Freizeit/Hobby, Zeitvertreib, Aufenthalt, Begegnung (+); Ausbildung, Beruf, persönliche Weiterbildung, Literatur/Kultur (-) <u>Besuch:</u> Häufigster Besuch, eher kürzerer Aufenthalt <u>Lebenswelt:</u> Wichtigkeit und Kommunikation über Bücherei vergleichsweise gering <u>Angebote:</u> Kinderbücherei, PC/Internet (+); Belletristik, Sachbücher, Hörbücher, Veranstaltungen (-) <u>Themen (+):</u> Weltanschauung, Sport, Hobby/Freizeit <u>Bücher/Internet:</u> Überdurchschnittlich pro Bücher	9 Unterhaltungssuchende (3,5%) <u>Motive:</u> Schule/Ausbildung/Studium, Hobby/Freizeit (+); Distanzen zu nahezu allen anderen Motiven <u>Besuch:</u> Geringste Besuchshäufigkeit; eher kürzere Besuchsdauer <u>Lebenswelt:</u> Bücherei vergleichsweise am wenigsten wichtig; Kommunikation über Bücherei am geringsten <u>Angebote:</u> Arbeitstische, Video/DVD (+); Distanzen zu nahezu allen anderen Angeboten <u>Bücher/Internet:</u> Stärkster LS pro Internet (33,4%)	

Tabelle 4: Lebensstil und Nutzungsverhalten – Zusammenfassung

Zielgruppen und Milieus in der StadtBibliothek Köln

Die **Hauptzielgruppen** müssen nach Zentralbibliothek und Stadtteilbibliotheken differenziert werden:

Stadtteile (Versorgung wohnortnah)

Kinder, junge Jugendliche, Eltern & Familien, ältere Menschen

Zentralbibliothek

Schülerinnen, Schüler, Studentinnen, Studenten, Berufstätige, Arbeitslose, kulturell Interessierte, Kinder- und Jugendliche.

Hauptmilieus für Bibliotheken – und auch für die StadtBibliothek Köln – sind nach der Tabelle Lebensstil und Nutzungsverhalten (s.o.):

1. Aufstiegsorientierte (5)
2. Liberal Gehobene (4)
3. Hedonisten (8)
4. Reflexive (7).

Die Ergebnisse dieser Untersuchung lassen sich auf folgende aktuelle Sinus-Milieus übertragen (Stand 2010): Bürgerliche Mitte, sozial-ökologisches, hedonistisches und liberal-intellektuelles Milieu.

Aus den Milieus lassen sich Motive für den Bibliotheksbesuch und die Besuchshäufigkeit sowie Hinweise auf die gewünschten Angebots- und Themenschwerpunkte ablesen (siehe Tabelle).