



Bibliothekskonzeption 2013 - 2017 der Stadtbibliothek Schwäbisch Hall



Inhalt

1. Einleitung.....	2
2. Mission Statement.....	2
3. Gesellschaft.....	2
3.1 Bevölkerungsentwicklung.....	2
3.2 Bevölkerung mit Migrationshintergrund.....	3
4. Mediengewohnheiten.....	3
4.1 Bücher und (Vor-)Lesen.....	3
4.1.1 Vorlesestudie 2011.....	3
4.1.2 Vorlesestudie 2012.....	3
4.1.3 OECD-Studie.....	4
4.1.4 JIM-Studie 2012.....	4
4.1.5 Studie „Lesen in Deutschland 2008“.....	4
4.2 Nutzung von Bibliotheken.....	5
4.3 Nutzung des Internets und digitale Gesellschaft.....	5
4.4 Entwicklung und Nutzung von E-Readern und E-Books.....	7
5. Bildung.....	8
5.1 Bildungsstand der Bevölkerung.....	8
5.2 Kindertageseinrichtungen.....	9
5.3 Schulen.....	9
5.4 Außerschulische Bildungsangebote.....	10
6. Lokale Rahmenbedingungen.....	10
6.1 Leitbild.....	11
6.2 Konkurrenzanalyse.....	11
7. Ausgangssituation der Stadtbibliothek.....	12
7.1 Stärken-Schwächen-Analyse.....	18
7.1.1 Intern.....	18
7.1.2 Extern.....	18
7.1.3 Ergebnisse aus dem „Lob-Anregungen-Kritik“-Briefkasten.....	19
7.1.4 Rückmeldungen aus dem Beschwerdemanagement.....	20
7.1.5 Evaluation der Klassenführungen aus dem Curriculum.....	20
7.2 Auftrag der Bibliothek.....	20
7.3 Anforderungsprofil.....	20
8. Aufgabenprofil.....	22
8.1 Tor zum Lernen – Rolle 1a.....	23
8.2 Bildungs- und Ausbildungsunterstützung – Rolle 1b.....	24
8.3 Individuelles Bildungszentrum – Rolle 1c.....	25
8.4 Unterhaltung und Freizeit – Rolle 2a.....	26
9. Maßnahmen 2013-2017.....	27
9.1 Maßnahmen im Bereich Produkte.....	27
9.2 Maßnahmen im Bereich Distributionspolitik.....	30
9.3 Maßnahmen im Bereich Kommunikationspolitik.....	31
9.4 Maßnahmen im Bereich Management & Organisation.....	33
9.5 Maßnahmen im Bereich Preispolitik.....	33
Anhänge.....	34
Fragebogen und detaillierte Auswertung Stärken-Schwächen-Analyse.....	34

1. Einleitung

Gute Bibliotheksarbeit richtet sich in erster Linie an den lokalen Bedürfnissen der Kommune und seiner Bürger¹ aus und an den daran geknüpften gesellschaftlichen Rahmenbedingungen. Sie strebt dabei vorrangig qualitative Ziele an, die sich nicht immer in hohen Kennzahlen ausdrücken lassen. Die Zielerreichung sollte jedoch immer zu der Erkenntnis führen: Auch wenn sich Bibliotheken für die Kommune nicht „rechnen“, so zahlen sie sich mit ihren Leistungen für die Bürger doch langfristig aus. Um die Bibliotheksarbeit der Stadtbibliothek Schwäbisch Hall transparenter zu machen, um aufzuzeigen, in welchen Bereichen sie tätig ist und vor allem warum, wurde diese Bibliotheks-konzeption entwickelt. Sie beschreibt die gesellschaftlichen Entwicklungen und die lokalen Rahmenbedingungen denen sich die Bibliothek stellen will. Aus dieser Analyse ergeben sich die kurz- und mittelfristigen Ziele und Maßnahmen der Stadtbibliothek bis 2017. Die Konzeption wird zukünftig alle 3 Jahre erneut überprüft, angepasst und bearbeitet.

2. Mission Statement

Das Mission Statement fasst den Auftrag der Stadtbibliothek Schwäbisch Hall in wenigen, leicht verständlichen Sätzen zusammen:

Als modernes Dienstleistungszentrum im Herzen der Stadt bietet die Stadtbibliothek allen Bürgern Schwäbisch Halls und des Umlandes sowie Gästen Zugang zu Information, Wissen und Kultur. Die Stadtbibliothek unterstützt das lebenslange Lernen und gibt Hilfestellung und Anregungen dazu. Ihr primäres Ziel ist die Leseförderung, die altersgerechte Wissensvermittlung und die Unterstützung beim Lernen für Vorschulkinder und Schüler. Erwachsene unterstützt sie darüber hinaus bei der persönlichen (Weiter-) Bildung und in Fragen des privaten und beruflichen Alltags. Des Weiteren bietet die Stadtbibliothek allen Altersgruppen ein breites Medienangebot zur Unterhaltung und Freizeitgestaltung.

3. Gesellschaft

3.1 Bevölkerungsentwicklung²

Anders als in Baden-Württemberg insgesamt, steigt im Stadtgebiet von Schwäbisch Hall die Einwohnerzahl. Laut neuer Schätzung, begründet auf den Zahlen, die 2011 im Rahmen des Zensus erhoben wurden, liegt die Einwohnerzahl im Mai 2013 bei 37.165. So ist Schwäbisch Hall die Stadt, die im Vergleich mit den anderen größeren Städten im Kreis Heilbronn, Hohenlohe und Schwäbisch Hall den stärksten Bevölkerungszuwachs hatte.

Von 2001 bis 2011 stieg die Einwohnerzahl um über 5%³. Die Kinder- und Schülerzahl ist allerdings in den vergangenen 10 Jahren gesunken. Die Zahl der Geburten sank in den letzten zehn Jahren um 15%, die Zahl der Kinder in städtischen Kitas ist ebenfalls seit 2002 um 17% gesunken, und nicht zuletzt hat sich die Schülerzahl in den vergangenen zehn Jahren um 8% nach unten bewegt. Der Anteil der Kinder unter 18 Jahren an der Gesamtbevölkerung von Schwäbisch Hall liegt nach Korrektur durch den Zensus 2013 bei 18,1% (Baden-Württemberg 17,7 %), der über 65-Jährigen bei 18,6 % (19,4 %).

Betrachtet man die auf den Landkreis Schwäbisch Hall bezogene voraussichtliche Bevölkerungsentwicklung bis 2030 (mit Wanderungen), wird deutlich, dass die Zahl der Einwohner zwar in etwa gleich bleiben wird, die Zahl der Menschen unter 15 Jahren aber stetig sinken wird, während die Zahl der Menschen ab 60 Jahren aufwärts bis 2030 steigen wird.⁴

1 In dieser Bibliothekskonzeption wird aus Gründen der besseren Lesbarkeit auf die bei der Stadt Schwäbisch Hall im Jahr 2006 festgelegte geschlechtergerechte Sprache verzichtet. Jedes genannte Substantiv in männlicher Form schließt die weibliche Form mit ein.

2 Vgl. Bildungsberichterstattung 2011/ Hrsg. Landesinstitut für Schulentwicklung, Statistisches Landesamt Baden-Württemberg, Stuttgart 2011 auf http://www.schule-bw.de/entwicklung/bildungsbericht/Bildungsbericht2011/A_2011.pdf

3 Vgl. <http://www.schwaebischhall.de/buergerstadt/buergerinfo/statistiken/einwohnerinnen-einwohner.html>

4 Vgl. Statistisches Landesamt Baden-Württemberg Auswertung „Voraussichtliche Entwicklung der Bevölkerung bis 2030 (jährlich) nach 5

3.2 Bevölkerung mit Migrationshintergrund

In der Stadt Schwäbisch Hall schwankte der Ausländeranteil in den vergangenen 15 Jahren geringfügig: während er 1997 bei 10,6 % lag, erreichte er kurz darauf im Jahr 2000 ein Tief von 9,4%, 2006 stieg er auf 10,2%, um 2012 auf 9,3 % zu sinken.⁵ Die durch den Zensus korrigierte Zahl für 2013 liegt bei 2920 Ausländern, die Quote liegt damit bei 8% Prozent. Der Anteil der Personen mit Migrationshintergrund liegt mit 26,8 Prozent weit über dem Bundesschnitt von 18,9.

In der Statistik 2011/2012 des Fachbereichs Jugend, Schule und Soziales ist der Anteil der türkischstämmigen Kinder unter den Schülern am größten (1,3%). Es folgen Kinder aus Italien (0,5%) und aus dem Kosovo (0,3%). Insgesamt liegt der Ausländeranteil unter den Schülern bei 6%. Aussiedler machen einen Anteil von 5,2% aus.

4. Mediengewohnheiten

4.1 Bücher und (Vor-)Lesen

4.1.1 Vorlesestudie 2011⁶

Je mehr einem Kind vorgelesen wird, desto besser entwickelt es sich, so lautet das Fazit der Vorlesestudie 2011 zur Bedeutung des Vorlesens für die Entwicklung von Kindern. Hierfür wurden 500 Kinder und Jugendliche im Alter von 10 bis 19 Jahren nach ihren Vorlese-Erfahrungen befragt. In vielen Bereichen entwickeln sich Kinder, denen vorgelesen wird, anders als Kinder, denen nicht vorgelesen wird – nämlich nicht nur in ihrem Leseverhalten, sondern auch in ihrer sozialen Kompetenz, ihrem Schulerfolg und ihrer aktiven Freizeitgestaltung. „Vorlese-Kinder“ haben in den Fächern Deutsch und Mathe bis zu 0,4 Notenpunkte bessere Ergebnisse als Kinder, denen nicht vorgelesen wurde. Das regelmäßige Vorlesen erhöht die Lesefreude bei Jungen noch mehr als bei Mädchen. So sagen von den Jungen, denen vorgelesen wurde, 20 Prozentpunkte mehr, dass ihnen Bücherlesen Spaß macht. Bei den Mädchen beträgt der Unterschied nur 9 Prozentpunkte. Die Studie zeigt außerdem: Vorlesen ist langfristig bedeutsam. **54 % der Kinder und Jugendlichen, denen vorgelesen wurde, greifen später selbst gerne zum Buch.** In der Vergleichsgruppe tun dies nur 38%.

4.1.2 Vorlesestudie 2012⁷

Die Vorlesestudie 2012 untersuchte den Einfluss von Smartphones, Tablets und E-Readern auf die Vorlesesituation in Familien. Befragt wurden 500 Eltern mit mindestens einem Kind im Alter von zwei bis acht Jahren. Bisher nutzt jede siebte dieser Familien Bilder- und Kinderbuch-Apps. In den befragten Familien mit formal niedriger Bildung sind Smartphones und Tablets mit 74% und 27% ebenso verbreitet wie in den befragten Familien mit formal hoher Bildung (81% und 26%). Digitale Vorleseangebote bieten demnach neue Möglichkeiten, Familien zu erreichen, bei denen das Lesen und Vorlesen einen geringeren Stellenwert hat. Väter lesen deutlich seltener vor als Mütter, nutzen aber häufiger elektronische Medien. Väter, die bereits mit einem elektronischen Gerät und aus Büchern vorgelesen haben, geben etwa doppelt so häufig dem digitalen Angebot den Vorzug (40% gegenüber 23%). Bei den Müttern ist es umgekehrt (20% zu 45%). Elektronische Medien könnten somit helfen, das Vorlesedefizit von Vätern abzubauen, denn jeder fünfte Vater, der selten oder nie aus Büchern vorliest, ist für das Vorlesen mit Apps offen. Rund die Hälfte der Befragten, die noch keine Apps zum Vorlesen nutzen, äußerte sich zurückhaltend im Hinblick auf eine zukünftige Nutzung. Zentraler Grund ist die mangelnde Erfahrung mit digitalen Angeboten. Fast 90 Prozent aller befragten Eltern sagen,

Altersgruppen - mit Wanderungen“ für die Hochrechnung liegt die Bevölkerung 2008 zugrunde.

5 Vgl. Statistisches Landesamt Baden-Württemberg Auswertung „Bevölkerung insgesamt und Ausländer seit 1997“

6 Vgl. Vorlesestudie 2011: Repräsentative Studie der Wochenzeitung DIE ZEIT, der Deutschen Bahn und der Stiftung Lesen auf <http://www.stiftunglesen.de/Vorlesestudie/pressemitteilung/401> (29.05.2012)

7 Vgl. Stiftung Lesen Vorlesestudie 2012: Vorlesen mit Bilder- und Kinderbuch-Apps. Repräsentative Befragung von 250 Vätern und 250 Müttern 2012

dass Bilder- und Kinderbuch-Apps eine tolle Ergänzung sind, das gedruckte Buch aber nicht ersetzen können. Ein Fazit: **Das Lesen mit digitalen Medien und die Medienkompetenz werden in der Leseförderung verstärkt in den Mittelpunkt gerückt.** Eine Prognose lautet, dass das Lesen und Vorlesen durch die Digitalisierung nicht sterben wird, sondern in neuen Kontexten erfahrbar werden und damit eine Chance für die Leseförderung bieten.

4.1.3 OECD-Studie⁸

Kinder, die von ihren Eltern im Vor- und Grundschulalter vorgelesen bekommen, zeigen im PISA-Test höhere Lesefähigkeiten als Kinder, in deren Familien nicht gelesen wurde. Wie aus der OECD-Studie „Let’s Read Them a Story! The Parent Factor in Education“ hervorgeht, ist dieser Zusammenhang in Deutschland und in Neuseeland besonders stark ausgeprägt. Bei 15-jährigen Schülern, die in Deutschland an den PISA-Tests teilgenommen hatten, lagen die Leseergebnisse im Schnitt um 51 Punkte höher, wenn ihre Eltern ihnen in den ersten Schuljahren vorgelesen hatten. Zum Vergleich: 39 Punkte entsprechen dem Fortschritt zwischen zwei Schuljahren. Häufig spiegelt sich der soziale Hintergrund der Familien in den schulischen Leistungen der Kinder. Die positive Wirkung des Vorlesens auf das spätere Lesevermögen ist der Studie zufolge aber quer durch alle sozialen Gruppen zu beobachten. Ähnlich Erfolg versprechend sind zudem alle Beschäftigungen, die Kinder dazu anregen, Wörter in einen größeren Bedeutungsrahmen zu setzen. So kann das Singen von Liedern oder das Geschichten erzählen einen Grundstein für die Freude an der späteren Lektüre legen.

4.1.4 JIM-Studie 2012⁹

Laut der JIM-Studie 2012 bleibt der **Lesekonsum bei Kinder und Jugendlichen über die letzten zehn Jahre stabil: 42% lesen regelmäßig Bücher.** Dabei zeigen Mädchen eine etwas größere Affinität zu Büchern als Jungen. Mit steigendem Alter nimmt der Anteil an Jugendlichen, die mindestens mehrmals pro Woche zu einem Buch greifen, etwas ab. Gymnasiasten lesen deutlich häufiger als Jugendliche mit Haupt- oder Realschulhintergrund. Informationen und Neuigkeiten zum Thema Bücher bekommen Jugendliche am häufigsten von Freunden und Bekannten (55%). Auch die Medien wie z.B. Radio, Fernsehen und Internet spielen hier eine wichtige Rolle (47%). Knapp ein Drittel der Jugendlichen (30%) tauscht sich mit seinen Eltern über Neuerscheinungen aus und für 17 Prozent sind Lehrer hierbei Ansprechpartner. Geschwister (15%) und andere Verwandte (12%) dienen beim Thema Bücher nur selten als Informationsquelle und auch das Informationsangebot von Buchhandlungen (10%) oder Büchereien (6%) wird nur von wenigen Jugendlichen genutzt. E-Books spielen bei den Befragten noch keine Hauptrolle, nur 2% gaben an, regelmäßig auf die elektronische Buchvariante zurückzugreifen.

4.1.5 Studie „Lesen in Deutschland 2008“¹⁰

Die Studie „Lesen in Deutschland 2008“ der Stiftung Lesen hat nicht nur das Leseverhalten von Kindern und Jugendliche, sondern auch von Erwachsenen untersucht. Sie kam zu dem Ergebnis, dass in Deutschland jeder Vierte niemals ein Buch liest. Einen besonderen Fokus legte die Studie auf Menschen mit Migrationshintergrund – und kam zu einem bemerkenswerten Ergebnis: 36% von ihnen lesen ein- oder mehrmals in der Woche und 11% sogar täglich. Damit greifen sie mindestens ebenso häufig zum Buch wie der Bevölkerungsdurchschnitt mit 36% wöchentlichen bzw. 8% täglichen Lesern und bilden so eine neue ‚Lese-Mittelschicht‘ mit großem bildungspolitischen Potenzial. Der Vergleich mit den Vorgängerstudien der Stiftung Lesen 1992 und 2000 zeigt, dass **der ‚harte Kern‘ der Viel-Leser von mehr als 50 Büchern pro Jahr mit rund 3 Prozent stets gleich bleibt. Die Gelegenheitsleser verzeichnen allein in den vergangenen acht Jahren einen Schwund von 31% auf 25%.** Darüber hinaus belegt die Studie das Fehlen eines besonders wichtigen Leseimpulses:

8 Vgl. PISA-Sonderauswertung: „Vorlesen im Kleinkindalter stärkt Lesevermögen von Teenagern“ / Organisation für wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung (OECD) auf http://www.oecd.org/document/33/0,3746,de_34968570_35008905_50303393_1_1_1_1,00.html

9 Vgl. JIM-STUDIE 2012 - Jugend, Information, (Multi-) Media: Basisuntersuchung zum Medienumgang 12- bis 19-Jähriger auf http://www.mpfs.de/fileadmin/JIM-pdf12/JIM2012_Endversion.pdf (21.2.2013)

10 Vgl. Stiftung Lesen: Lesen in Deutschland 2008 auf <http://www.stiftunglesen.de/lesen-in-deutschland-2008/> (21.02.2013)

45% der 14- bis 19-Jährigen erklären, dass sie als Kind selten oder nie ein Buch geschenkt bekamen. Lesen am Bildschirm ist im Alltag angekommen – dennoch möchte die Mehrheit nicht auf gedruckte Bücher verzichten. Gedrucktes wird weiterhin als besonders glaubwürdig empfunden. Und es bietet offenbar mehr Orientierungshilfe: 20% beklagen, dass sie sich beim Lesen am Bildschirm verzetteln.

4.2 Nutzung von Bibliotheken

In einer repräsentativen Befragung von 1.300 Personen zwischen 14 und 75 Jahren, die vom Deutschen Bibliotheksverbandes e.V. (dbv) und dem Institut für Lese- und Medienforschung der Stiftung Lesen mit Förderung vom Bundesbeauftragten der Bundesregierung für Kultur und Medien durchgeführt wurde, wurde untersucht, warum viele Jugendliche und Erwachsene keine öffentliche Stadt- oder Gemeindebibliothek (mehr) nutzen und welche Möglichkeiten es gibt, sie (zurück-) zugewinnen.

Mit 29 Prozent der über 14-Jährigen nutzen heute trotz digitalem Medienwandel ebenso viele Menschen die Angebote öffentlicher Bibliotheken wie bei der ersten bundesweiten Nutzerstudie 1996. Gleichzeitig macht die Studie deutlich, dass in den digitalen Angeboten ein großes Potenzial liegt, weitere Besucher zu gewinnen: Unter den am häufigsten genannten Gründen für die Nichtnutzung einer öffentlichen Bücherei stehen in Hinblick auf das Angebot, Rahmenbedingungen und persönliche Gründe: „Was ich lesen möchte, bekomme ich auf anderem Weg schneller, z.B. im Internet.“ „Wenn ich Zeit habe, ist die Bibliothek geschlossen“. Hier liegt ein besonders großes Potenzial die Unzufriedenheiten der Befragten durch die Vorteile des zusätzlichen Angebotes der Onleihe abzubauen. Die digitalen Medien können von zu Hause aus bequem rund um die Uhr online heruntergeladen werden. Einen direkten Wunsch des digitalen Angebotes äußern zudem 1/3 der unter den befragten ehemaligen Nutzern. Das Zusatzangebot der E-Books ist demnach ein Mehrwert jeder öffentlichen Bibliothek, der das Angebot zeitgemäß hält, ein modernes Image verleiht und die Nutzungsnachfrage steigen lässt. Derzeit bietet lediglich jede fünfte hauptamtlich geleitete öffentliche Bibliothek eine Online-Ausleihe von E-Books, Hörbüchern und anderen digitalen Medien an. Eine große Chance Bibliotheksbesucher (zurück-) zugewinnen liegt auch in längeren Öffnungszeiten am Abend und in der Sonntagsöffnung.

Die Studie zeigt im übrigen: 62 Prozent der heutigen Bibliothekskunden haben in ihrer Kindheit mit ihren Eltern eine Bibliothek besucht, bei den Nicht- oder Nicht-Mehr-Nutzern sind dies nur 42 Prozent. Das bedeutet, wer in der Kindheit eine Bibliothek besucht hat, bleibt auch in seinem späteren Leben mit höherer Wahrscheinlichkeit Bibliotheksnutzer. Kinder müssen Bibliotheken also schon früh als selbstverständlichen Erlebnisort erfahren. Der Deutsche Bibliotheksverband empfiehlt daher, verbindliche Kooperationsvereinbarungen zwischen Bibliotheken und Schulen sowie Kindergärten zügig weiter auszubauen, damit auch Kinder aus bildungsfernen Elternhäusern erreicht werden, für die ein Bibliotheksbesuch nicht zum Alltag gehört. Auch Eltern sollen vermehrt mit niederschweligen Angeboten sensibilisiert und aktiviert werden, die sie in die Bibliothek führen und mit den Bibliotheksangeboten in Kontakt bringen.¹¹

4.3 Nutzung des Internets und digitale Gesellschaft

Die Internetnutzung in Deutschland nimmt weiter zu. So nutzten 77% der Personen ab zehn Jahren im ersten Quartal 2012 das Internet. Im Jahr 2009 lag der Anteil noch bei 73%. Ebenso ist eine Steigerung der Nutzungshäufigkeit bei den Internetnutzern zu verzeichnen. Der Anteil der Internetnutzer (ab zehn Jahren), die jeden Tag oder fast jeden Tag online waren, erhöhte sich im Vergleich zum Jahr 2009 von 70% auf 77%.¹²

Die Nutzung der verschiedenen Internetzugänge ist auch vom Alter abhängig. In der ARD/ZDF-Onlinestudie 2011 war die Gruppe derer, die fast ausschließlich über den PC oder Laptop surft, bei

11 Vgl. Deutscher Bibliotheksverband e.V. (dbv): Ursachen und Gründe für die Nichtnutzung von Bibliotheken in Deutschland. URL: http://www.bibliotheksverband.de/fileadmin/user_upload/DBV/projekte/2012_04_26_Ursachen_und_Gr%C3%BCnde_zur_NN_kurz.pdf (22.05.2012)

12 Vgl. Statistisches Bundesamt auf https://www.destatis.de/DE/ZahlenFakten/GesellschaftStaat/EinkommenKonsumLebensbedingungen/ITNutzung/Aktuell_ITNutzung.html (20.2.2013)

den ab 30-jährigen mit 77% am größten. Die 14-29 nutzen zwar ebenfalls PC und Laptop am häufigsten, der Prozentsatz derer, die nur das Handy nutzen, war aber bereits 2011 mit 29% relativ hoch.¹³

Die Annäherung zwischen den Jüngeren und Älteren, zwischen den erfahreneren und unerfahreneren Nutzern trifft vor allem auf Anwendungen wie E-Mail-Kommunikation, Informationssuche und Onlineshopping zu. Bei Social Networks, Audio- und Videoabrufen – Applikationen der Web-2.0-Ära – zeigen die Jüngeren weiterhin ein deutlich höheres Interesse als die älteren Nutzer. Neue Impulse gehen von den mobilen Endgeräten Smartphone und Tablet-PC aus. Die mobile Internetnutzung hat sich in den letzten drei Jahren mit inzwischen 23% (2011:16%) mehr als verdoppelt. Knapp die Hälfte (45 %) der 14-bis 49-Jährigen geht bereits via Handy oder Smartphone ins Internet.

Auf Baden-Württemberg bezogen (die generelle Internetnutzung liegt mit 77% genau im Bundesdurchschnitt) und nach Geschlecht ausgewertet zeigt sich: lediglich 51 % der Frauen gingen 2011 täglich oder beinahe täglich ins Internet. Bei den Männern sind es hingegen fast zwei Drittel (64%). Betrachtet man die einzelnen Altersklassen genauer, so stellt sich heraus, dass der Anteil der täglichen Internetnutzer 2011 mit etwas unter 90 % in der Gruppe der 16- bis 24-Jährigen am höchsten war. Diese Gruppe bezeichnet man auch als „Digital Natives“, da sie mit den neuen Kommunikationsformen des Internets aufgewachsen sind und diese daher als Jugendliche bzw. junge Erwachsene selbstverständlicher nutzen als vorangegangene Generationen.¹⁴

Die Bevölkerungsgruppen, in denen es viele sogenannte Offliner gibt, schließen allmählich zu den Netz-affinen Gruppen auf. Dennoch besteht weiterhin eine "digitale Kluft": **Die meisten Nicht-Nutzer des Netzes gibt es nach wie vor unter den Älteren, den Frauen und unter den Menschen mit formal einfacher Bildung.** Zwar weist die Bevölkerungsgruppe mit formal einfacher Bildung den höchsten Zuwachs bei der Internetnutzung auf: Erstmals liegt 2011 der Online-Anteil bei den Befragten mit Volksschulabschluss ohne Lehre bei über 50 Prozent. Doch der Abstand zu den anderen Gruppen ist noch immer deutlich: So ist die Gruppe mit einem weiterbildenden Schulabschluss zu 78,8 Prozent online und die Gruppen mit Abitur oder Studium sind schon über oder an der 90-Prozent-Marke angelangt.¹⁵

Die insgesamt häufigste Art der privaten Internetnutzung in Baden-Württemberg war die Informationssuche nach Waren und Dienstleistungen (81% der Internetnutzer), gefolgt von der **Aneignung von Wissen in Wikis oder Online-Lexika (69%)**, der Nutzung von Reisedienstleistungen (gut 62%) sowie der Informationssuche zu Gesundheitsthemen (knapp 62%). Besonders für Schüler ist das Internet heutzutage eine wichtige Informationsquelle. 84 % der 10- bis 15-Jährigen nutzten das Internet zum Wissenserwerb. Für die Weiterbildung konnte sich das Internet als alleiniges Medium allerdings noch nicht etablieren. Lediglich 4 % der Internetnutzer in Baden-Württemberg belegten 2011 einen Online-Kurs, um sich privat aus- oder weiterzubilden.¹⁶

In Baden-Württemberg verfügen fast 3,9 Millionen oder rund 79 % der Haushalte über einen Internetzugang. Als Zugangsmöglichkeit ins Internet können rund 3,7 Millionen, also knapp 74 % aller Haushalte, einen Breitbandanschluss nutzen (2008: 53%). Die Nutzung eines Breitbandanschlusses (z.B. DSL-Verbindung oder mobil mit UMTS) nahm in den letzten Jahren deutlich zu.¹⁷

Im Stadtgebiet von Schwäbisch Hall sind leitungsgebundene Bandbreiten von ≥ 2 Mbit/s in 95% aller Haushalte verfügbar. Ab einer Bandbreite von ≥ 6 Mbit/s sinkt die Verfügbarkeit in einzelnen Teilorten und Gebieten, wie in Teilen von Hessental, Erlach, Eltershofen, Wackershofen und in der Stadtheide, deutlich auf 50% oder weniger.¹⁸

Der Internetzugang ist zwar eine Grundvoraussetzung, um am digitalen Leben überhaupt teilnehmen

13 Vgl. <http://www.ard-zdf-onlinestudie.de/index.php?id=387> (20.02.2013)

14 Vgl. Digitales Baden-Württemberg/ Hrsg. Statistisches Landesamt Baden-Württemberg. Stand Juni 2012 auf <http://www.statistik.baden-wuerttemberg.de/Veroeffentl/803312001.pdf> (16.8.2012)

15 Vgl. " (N)ONLINER Atlas 2011 " / Initiative D21 e. V.auf <http://www.initiated21.de/wp-content/uploads/2011/07/NOnliner2011.pdf> (5.6.2012)

16 Vgl. Digitales Baden-Württemberg/ Hrsg. Statistisches Landesamt Baden-Württemberg. Stand Juni 2012 auf <http://www.statistik.baden-wuerttemberg.de/Veroeffentl/803312001.pdf> (16.8.2012)

17 Vgl. Pressemitteilung des Statistischen Landesamts vom 25. Januar 2013: Zahl der privaten Haushalte mit PC nimmt 2012 nicht mehr zu: Breitbandanschlüsse in Baden-Württemberg weiter deutlich steigend auf <http://www.statistik.baden-wuerttemberg.de/Pressemitt/2013020.asp> (20.2.2013)

18 Vgl. <http://www.zukunft-breitband.de/DE/Breitbandatlas/breitband-vor-ort.html>. Stand 24.1.2013 (20.2.2013)

zu können. Doch durch den bloßen Zugang ist der einzelne Nutzer noch lange nicht souverän, kompetent und selbstbestimmt im Umgang mit den digitalen Medien. Kinder wachsen heute in eine von digitalen Medien geprägte Welt hinein. Egal, ob Eltern oder Pädagogen selbst begeisterte Internetnutzer oder eher kulturkritische Skeptiker sind: Tatsache ist, dass schon kleine Kinder immer früher mit digitalen Medien in Berührung kommen. Dabei brauchen sie eine aufmerksame Begleitung und kompetente Unterstützung.

Die Vermittlung von Informationskompetenz stellt Lehrende und Lernende in Kindertagesstätten, Schulen und Hochschulen angesichts des „Information Overflow“ und der notwendigen Kenntnis der entsprechenden Werkzeuge, die benötigt werden, um relevante und zuverlässige Informationen filtern zu können, vor große Herausforderungen. Untersuchungen belegen, dass diesen Herausforderungen noch nicht hinreichend begegnet wird und auch die damit verbundenen Chancen beziehungsweise Möglichkeiten noch nicht ausreichend genutzt werden¹⁹. So ist etwa an Schulen und Hochschulen nach wie vor zu beobachten, dass Schüler und Studierende komplexe Informationsrecherchen auf einfache Suchmaschinenanfragen reduzieren. Die Möglichkeiten für einen Zugang zum Internet und einen kompetenten Umgang damit sind von sozialen Faktoren abhängig, auch hier besteht dabei die Gefahr der „digitalen Spaltung“. Relevante Kompetenzen im Umgang mit den mächtigen Retrieval-Werkzeugen im Internet bei Lehrenden und Lernenden zu stärken, gehört zu den Aufgaben des sich im Wandel befindlichen Bildungssystems.²⁰

4.4 Entwicklung und Nutzung von E-Readern und E-Books

Auf dem deutschen Markt steigen die Verkaufszahlen der E-Book-Reader kontinuierlich. Laut des European Information Technology Observatory (EITO) ist der Umsatz der elektronischen Lesegeräte letztes Jahr um ein Drittel gewachsen.²¹ Ein besonderer Aufwärtstrend ist bei Geräten wie Smartphones oder Tablet-PCs, die multimediale Inhalte und damit E-Books darstellen, erkennbar. Auch in der Zukunft wird ein steigender Absatz auf dem Markt erwartet.²²

90 Prozent der Buchhandelsverlage davon aus, dass Tablet-Computer dominieren werden, allerdings nimmt die Bedeutung von E-Book-Readern deutlich zu. Mittlerweile sind die Verlage zu 68 Prozent überzeugt, dass sich auch die Lesegeräte durchsetzen werden, das sind 14 Prozentpunkte mehr als noch im Jahr 2010. Breiter ist die Palette beim Thema Formate: Fast die Hälfte der Verlage glaubt, es bleibt bei einer Vielzahl von Formaten, 28 Prozent gehen davon aus, dass sich eines der bestehenden Formate durchsetzen wird – großer Favorit ist das EPUB.²³

Einer Studie der Stiftung Lesen zufolge, senken E-Books bei Schülern die Hemmschwelle zu Büchern zu greifen, deutlich. **„Durch E-Books werden Bücher für Schüler attraktiver“**, lautet das Fazit einer aktuellen Studie der Stiftung Lesen. Die Untersuchung „Das Potenzial von E-Readern in der Leseförderung“ des Instituts für Lese- und Medienforschung der Stiftung Lesen wurde im Schuljahr 2010/2011 durchgeführt.²⁴ Zentrale Ergebnisse: E-Reader und E-Books bewirken eine große Anfangsbegeisterung. Sie werden Gesprächsthema auf dem Pausenhof. Darüber hinaus verändern elektronische Bücher das Image vom Lesen: Das von lesefernen Jugendlichen als altmodisch bezeichnete Medium Buch erscheint auf dem E-Reader als moderne und damit attraktivere Alternative. Zudem wurden E-Book-Titel vier Mal häufiger heruntergeladen als die identischen Texte in Printform ausgeliehen. Besonders bemerkenswert: insbesondere umfangreiche Bücher werden digital häufiger heruntergeladen als in Printform ausgeliehen. Die Hemmschwelle, die ein dicker Umfang insbesondere für Ungeübte bedeutet, wird gesenkt – lange Texte erscheinen digital besser beherrschbar.

19 Vgl.: Harald Gapski/ Thomas Tekster: Informationskompetenz in Deutschland. Überblick zum Stand der Fachdiskussion und Zusammenstellung von Literaturangaben, Projekten und Materialien zu einzelnen Zielgruppen, 2009. Online abrufbar unter: http://ifmpublikationen.lfm-nrw.de/catalog/downloadproducts/Informationskompetenz_in_Deutschland.pdf

20 Vgl. ebd.

21 Vgl. Bitkom: Markt für E-Reader wächst um ein Drittel. http://www.bitkom.org/de/markt_statistik/64086_69676.aspx (16.05.2012)

22 Vgl. ebd.

23 Vgl. „Markt mit Perspektiven - das E-Book in Deutschland 2011“ / Studie im Auftrag des Börsenvereins des Deutschen Buchhandels e.V.: http://www.boersenverein.de/sixcms/media.php/976/E-Book-Studie%202012%20PRESSEMAPPE_print.pdf

24 Vgl. Pressemitteilung "E-Reader senken bei Schülern die Hemmschwelle, zu Büchern zu greifen" vom 14.12.2011 / Stiftung Lesen zur Studie „Das Potenzial von E-Readern in der Leseförderung“ des Instituts für Lese- und Medienforschung der Stiftung Lesen, durchgeführt im Schuljahr 2012/2011

Laut einer Studie²⁵ aus dem Jahr 2011 des Börsenvereins des Deutschen Buchhandels hat sich der Umsatz mit E-Books im Vergleich zu 2010 verdoppelt. Wollten 2010 lediglich 46 Prozent der Buchhandlungen E-Books und E-Reader anbieten, so waren es 2011 65 Prozent. Für die kommenden Jahre wollen 72 Prozent der Buchhandlungen im E-Book-Bereich aufgestellt sein. Derzeit rentiert sich das E-Book-Geschäft für die wenigsten Marktteilnehmer, immer noch müssen Verlage und Buchhandlungen aber in erster Linie investieren. Im Endkunden-Buchmarkt (ohne Fachbücher und Schulbücher) hatte der Umsatz mit E-Books 2011 einen Anteil von 1 Prozent, 2012 lag dessen Anteil am Umsatz bei zwei Prozent. **Für 2015 erwarten die Verlage einen durchschnittlichen Umsatzanteil der E-Books am Gesamtumsatz ihres Verlags von 17 Prozent.**

Für den leihweisen Download von E-Books und anderen eMedien gibt es neben der Onleihe, die die Stadtbibliothek anbietet, derzeit im deutschsprachigen Raum verschiedenen Leihmodelle unterschiedlicher Anbieter. Bekannt sind derzeit Amazon.de, Ciando, libreka!, PaperC und Skoobe.²⁶

5. Bildung

Laut Bildungsmonitor 2012²⁷ belegt Baden-Württemberg Rang drei im Vergleich der Bildungssysteme der deutschen Bundesländer. Baden-Württemberg schneidet in den meisten der 13 untersuchten Handlungsfelder gut ab. Die Stärken des Bundeslandes liegen in dem Vermeiden von Bildungsarmut (Platz eins), der Input- und Zeiteffizienz (jeweils Platz zwei), der Akademisierung (Platz zwei), der Schulqualität (Platz drei) und der Förderung der beruflichen Bildung (Platz vier). Verbesserungsbedarf besteht dagegen insbesondere beim Ausbau der Förderinfrastruktur (Platz 15): Der Anteil der Kinder im Alter zwischen drei und sechs Jahren in einer Ganztagsbetreuung war im Jahr 2011 in Baden-Württemberg mit 14,7% der niedrigste in ganz Deutschland (Bundesdurchschnitt: 34,7 %). Auch bei der Betreuungsinfrastruktur für die unter dreijährigen Kinder bestand erheblicher Ausbaubedarf.²⁸ Ebenfalls geringer als der Bundesdurchschnitt war der Anteil des hochqualifizierten Personals am Gesamtpersonal in Kindertageseinrichtungen (BW: 3,3 %; Bundesdurchschnitt: 4,2 %). Auch die Quote von Ganztagschülern im Grundschulbereich (Bundesdurchschnitt: 22,8 %) lag in Baden-Württemberg mit 7,8 % deutlich unter dem Durchschnitt.

5.1 Bildungsstand der Bevölkerung

2011 schlossen knapp 20% aller Schüler in Baden-Württemberg die Schule mit einem Hauptschulabschluss ab (Landkreis SHA: 22%²⁹). 36% machten einen Realschulabschluss (LKR SHA: 31%), 12% erlangten die Fachhochschul- (LKR SHA 12%) und 29% die Hochschulreife (LKR SHA 34%). 3% der Schüler in Baden-Württemberg verließen die Schule ohne Hauptschulabschluss (LKR SHA 1%). Nach Geschlechtern ausgewertet hatten mehr männliche Schüler keinen Hauptschulabschluss, schlossen die Hauptschule ab oder erlangten einen Fachhochschulabschluss. Die mittlere Reife und den Hochschulabschluss erlangten mehr Schülerinnen.³⁰

Junge Männer haben nach dem Abgang aus allgemein bildenden Schulen in Schwäbisch Hall gegenüber den jungen Frauen ein leichtes Bildungsdefizit, junge Frauen nutzen die Möglichkeit, höhere Schulabschlüsse nachzuholen deutlich stärker als junge Männer. Gravierende Bildungsdefizite beim Abgang aus allgemein bildenden Schulen haben ausländische Schüler. Der Anteil von Jungen und Mädchen ohne Schulabschluss ist drei Mal so hoch wie unter deutschen Schülern.³¹

25 Vgl. „Markt mit Perspektiven – das E-Book in Deutschland 2011“ / Studie im Auftrag des Börsenvereins des Deutschen Buchhandels e.V.: http://www.boersenverein.de/sixcms/media.php/976/E-Book-Studie%202012%20PRESSEMAPPE_print.pdf

26 Vgl. <http://www.boersenblatt.net/590536> (25.2.2013)

27 Vgl. http://www.insm-bildungsmonitor.de/2012_best_baden-wuerttemberg.html

28 Vgl. Statistisches Landesamt Baden-Württemberg auf http://www.statistik-portal.de/BevoelkGebiet/FaFo/Familie/famZ_05_04.asp (11.06.2013)

29 Vgl. IHK Heilbronn, Basis: Schuljahr 2011/2012 auf http://www.heilbronn.ihk.de/ximages/1402462_2009schula.pdf (11.6.2013)

30 Vgl. Statistisches Landesamt Baden-Württemberg auf http://www.statistik-portal.de/BevoelkGebiet/FaFo/Familie/famZ_02_01.asp (11.6.2013)

31 Vgl. Landratsamt Kreis Schwäbisch Hall auf http://www1.lrasa.de/Arbeitsmarktstrategie_2012.pdf (30.05.2012)

5.2 Kindertageseinrichtungen

Etwa 80 Prozent der Eltern betreuen ihre Kinder im ersten Lebensjahr vollständig selbst. Danach nutzen die Eltern überwiegend auch andere Betreuungsmöglichkeiten.³²

In der Altersgruppe der unter 3-Jährigen insgesamt wurden zum Stichtag 1. März 2012 bundesweit 27,6 % aller Kinder in einer Kindertageseinrichtung oder durch eine Tagespflegeperson betreut (Betreuungsquote). Während die Betreuungsquote in den westdeutschen Bundesländern bei 22,3 % lag, war sie in Ostdeutschland mit 49,0 % mehr als doppelt so hoch. In Baden-Württemberg lag die Betreuungsquote zum Stichtag bei 23%.³³

Zuständig für die Bereitstellung eines bedarfsgerechten Kinderbetreuungsangebots sind die Länder und Kommunen. Das Angebot ist daher regional äußerst unterschiedlich.

Kitas in Schwäbisch Hall

Die Stadt Schwäbisch Hall verfügt über insgesamt 16 städtische Tageseinrichtungen für Kinder. Zum Jahreswechsel Dezember 2012/ Januar 2013 waren 204 Kinder im Alter von 1-3 Jahren und 1.147 Kinder ab 3 Jahren in Tageseinrichtungen für Kinder in Schwäbisch Hall. Neben den städtischen Einrichtungen gibt es noch folgende Tageseinrichtungen für Kinder in anderer Trägerschaft: 3 evangelische Kindergärten, 3 katholische Kindergärten, 2 Waldorfindergärten, 1 Montessori-Kinderhaus, 1 Waldkindergarten, 1 DIAK-Kinderland, 1 Betriebskindergarten der Bausparkasse Schwäbisch Hall, 2 Kindergärten des Sonnenhof e.V. für körperlich und geistig beeinträchtigte Kinder, 1 integrativen Kindergarten Rollhof, 1 evangelisch-freikirchlichen Kindergarten und das Familienforum.

5.3 Schulen

Durch den Wandel von Gesellschaft und Familie kommt der Ganztagschule eine immer größere Bedeutung zu. Familien soll durch eine verlässliche und kompetente Betreuung die Vereinbarkeit von Familie und Beruf zu ermöglicht werden. Zum anderen sollen Ganztagschulen einladende und fördernde Lern- und Lebensorte für Schüler sein. Sie sollen einen wichtigen Beitrag für bessere Bildungschancen von Kindern und Jugendlichen mit Migrationshintergrund und aus sozial schwachen und bildungsfernen Elternhäusern leisten und somit zur Überwindung herkunftsbedingter Benachteiligungen beitragen.³⁴ Bis zum Schuljahr 2014/15 soll in Baden-Württemberg ein flächendeckendes und bedarfsorientiertes Netz von Ganztagschulen aufgebaut werden, sodass jede Schülerin und jeder Schüler bei Bedarf eine Ganztagschule in erreichbarer Nähe besuchen kann. Im IZZB-Kompass, der ab 2012 als neuer Ganztageschulfinder fungiert und somit nach und nach alle Ganztagschulen bzw. Schulen mit Ganztagsangeboten in Deutschland aufnehmen soll, finden sich derzeit (Stand Juni 2013) sieben Ganztageschulen aus dem Landkreis Schwäbisch Hall, darunter drei Schulen aus Schwäbisch Hall.³⁵

Durch den Wegfall der verbindlichen Grundschulempfehlung 2012 kam es in Folge zu verstärkten Anmeldungen auf Realschulen und Gymnasien. Dies hatte z.T. starke Auswirkungen auf das Werkrealschulangebot im Umland der Stadt Schwäbisch Hall. So hatten sich in Stimpfach und Vellberg für das Schuljahr 2012/2013 gar keine Hauptschüler angemeldet, in Untermünkheim nur drei. Für Stimpfach und Untermünkheim war die Schließung damit beschlossene Sache. Im gesamten Landkreis ist in den Werkreal- und Hauptschulen im Vergleich zu 2011 die Zahl der Anmeldungen um 31,4% zurückgegangen, in den Realschulen hingegen gibt es ein Plus von 8,2 %, an den Gymnasien ist ebenfalls ein Plus von 5,9 % zu verzeichnen.³⁶

Schulen in Schwäbisch Hall

Schwäbisch Hall bietet sämtliche Schultypen und erfüllt somit die Funktion einer zentralen Schulstadt. Im Stadtgebiet gibt es 10 Grundschulen, 1 Sprachheilschule, 1 Förderschule, 2 Werkrealschulen, 2

32 Vgl. BMFSFJ, 2011: Kinderbetreuung für alle Altersstufen – gute Beispiele aus der Praxis, 2. überarbeitete und ergänzte Auflage.

33 Vgl. Statistisches Bundesamt auf <https://www.destatis.de/DE/Publikationen/Thematisch/Soziales/KinderJugendhilfe/KindertagesbetreuungRegional5225405127004.pdf> (11.6.2013)

34 Vgl. Leitfaden „Ganztagschulen in Baden-Württemberg“ Herausgeber: Landesinstitut für Schulentwicklung (LS) © Landesinstitut für Schulentwicklung, Stuttgart 2012

35 Vgl. <http://www.ganztagschulen.org/de/gts-finder.php?M=36> (11.6.2012)

36 Vgl. „Wegfall der verbindlichen Grundschulempfehlung - an Hauptschulen ein Drittel weniger Fünftklässler“ In Südwestpresse vom 14.05.2012 von Anika Galisch

Realschulen, 2 Gymnasien, eine Waldorfschule und 3 Berufsschulen.

Im Schuljahr 2011/2012 besuchten insgesamt 5.672 Schüler die Schulen in Trägerschaft der Stadt Schwäbisch Hall, davon 1397 Grundschüler, 31 Kinder in Grundschulförderklassen, 72 Schüler der Friedensbergschule (Sonderschule), 668 Schüler waren es auf den beiden Werkrealschulen, 1320 Realschüler und 2184 Gymnasiasten. Zusätzlich zu den städtischen Schulen gibt es noch eine Waldorfschule. Zur Zeit hat die Schule rund 500 Schüler in 16 Klassen. Die Wolfgang-Wendland-Schule ist eine der beiden Sprachheilschulen in Trägerschaft des Landkreises Schwäbisch Hall. Derzeit werden hier ca. 90 Schüler in Klasse 1-6 unterrichtet.

Es gibt drei öffentliche Berufsschulen, an denen gymnasiale Abschlüsse abgelegt werden, sowie Berufs(fach)schulen und Berufskollegs besucht werden können. Der Schulträger dieser drei Schulen (Kaufmännische Schule, hauswirtschaftliche Sibylla-Egen-Schule und gewerbliche Schulen) ist der Landkreis Schwäbisch Hall. Neben den öffentlichen Berufsschulen gibt es vier private Berufsschulen in Schwäbisch Hall: die Evangelische Fachschule für Sozialpädagogik, die Berufsfachschule für Altenpflege / Altenpflegehilfe des Diakonischen Institutes für soziale Berufe, die Evangelische Fachschule für Heilerziehungspflege Schwäbisch Hall sowie das Bildungszentrum des Diakonie-Klinikums.

Im Schuljahr 2010/2011 waren insgesamt 1849 Schüler an den öffentlichen und privaten Berufsschulen in Schwäbisch Hall angemeldet.³⁷

An der Sonnenhofschule werden derzeit etwa 300 Schüler mit einer geistigen, körperlichen oder mehrfachen Behinderung bzw. mit einem deutlichen Entwicklungsrückstand unterrichtet. Die Schüler kommen aus dem Kinder- und Jugendbereich des Sonnenhofes oder aus dem ganzen Landkreis und wohnen bei ihren Familien.

5.4 Außerschulische Bildungsangebote

Möglichkeiten der außerschulischen Bildung und der Erwachsenenweiterbildung gibt es in Schwäbisch Hall in folgenden Institutionen: u.a. das Haus der Bildung (mit Volkshochschule, Musikschule), Evangelische Familienbildungsstätte (FBS), Evangelisches Kreisbildungswerk, Katholische Erwachsenenbildung (KEB), Fachhochschule FH Heilbronn/ Campus Schwäbisch Hall, Kolping-Bildungswerk, Haller Akademie der Künste, inab – Unternehmen für Bildung, Landesakademie für Fortbildung und Personalentwicklung an Schulen auf der Comburg.

Die Stadt Schwäbisch Hall ist eine von drei Kommunen in Baden-Württemberg, die stellvertretend für den Landkreis die Trägerschaft einer Bildungsregion übernommen hat.

6. Lokale Rahmenbedingungen

Schwäbisch Hall ist eine wachsende, familienfreundliche Stadt, auch wenn hier, wie in der ganzen Bundesrepublik, die Bevölkerung bis 2030 zurückgehen wird und insbesondere die Altersgruppe der unter-18-Jährigen kontinuierlich sinkt. Die Zahl der **Ausländer** ist gering, Zahlen wie Arbeitslosigkeit unter ausländischen Mitbürgern oder Kinderarmut belegen, dass hier eine stetige Verbesserung stattfindet. Das **Bildungsangebot** ist umfangreich und schließt sämtliche Altersgruppen - vom Baby bis zu Senioren - mit ein. Die **Arbeitslosigkeit** ist die drittniedrigste in ganz Baden-Württemberg.

Wirtschaftlich gesehen fungiert die Stadt als Mittelzentrum mit einer starken Kaufkraft, die aus der Umgebung in die Stadt fließt. Ebenso ist die Einpendlerquote hoch. Die **Infrastruktur** ist ausbaufähig. Die **Lage** am Rande des Schwäbisch-Fränkischen Walds und im Kochertal sowie die historische Kulisse ermöglichen nicht nur einen florierenden Tourismus, sondern bietet auch den Bürgern einen guten Naherholungswert. Das **Kulturangebot** hat mit den Freilichtspielen, der Kunsthalle Würth, dem Hällisch-Fränkischen Museum und dem Freilandmuseum einen überregionalen Stellenwert.

Laut des Demographieberichtes „Wegweiser Kommune“ der Bertelsmann-Stiftung hat Schwäbisch Hall den Demographietyp 4: „Stabile Kommunen im weiteren Umland größerer Zentren“.³⁸ Diesem

37 Vgl. Statistisches Landesamt Baden-Württemberg Auswertung „Klassen und Schüler an öffentlichen und privaten Berufsschulen in den Schuljahren seit 1998/99 (jährlich), Schwäbisch Hall, Stadt“

38 Vgl. Bertelsmann-Stiftung: Demographiebericht: ein Baustein des Wegweisers Kommune Schwäbisch Hall auf <http://www.wegweiser->

Typ entsprechen in der Hauptsache kleinere Städte und Gemeinden im erweiterten Umland großer und mittelgroßer Städte ausschließlich in Westdeutschland, stabile Einwohnerentwicklung und vergleichsweise junge Bevölkerung, hohe Kaufkraft und geringe Einkommensarmut, geringe Bedeutung als Arbeitsort, gute Finanzsituation der öffentlichen Haushalte.“

Die Stadt Schwäbisch Hall ist laut Landesentwicklungsplan (LEP) Baden-Württemberg ein Mittelzentrum und dient somit als Anlaufpunkt für die Versorgung an Waren, Dienstleistungen und Infrastrukturanangeboten, die durch die umgebenden Unterzentren nicht geleistet werden kann. Das Einzugsgebiet für den Einzelhandel umfasst (Stand 2011) 188.694 Einwohner. Die Kaufkraftkennziffer liegt 2011 bei 101,2, also minimal über dem nationalen Normwert von 100. Die Zentralitätsziffer liegt bei 169,4. Dieser Wert weit über 100% weist auf eine Anziehungskraft der Stadt hin, die sie als Mittelzentrum auf ihr Umland ausübt und dessen Bewohner stärker zum Einkauf in ihrem Einzelhandel bewegt als umgekehrt die eigene Bevölkerung ihre Kaufkraft nach außen trägt.³⁹

Im Jahr 2011 pendelten 13.188 berufstätige Menschen in das Stadtgebiet ein und 5.088 aus⁴⁰, die durch den Zensus 2011 korrigierten Zahlen ergeben sogar, dass täglich etwa 15.000 zum Arbeiten nach Hall fahren und rund 5.800 Haller in anderen Kommunen arbeiten.

6.1 Leitbild

Der Gemeinderat der Stadt Schwäbisch Hall hat im Jahr 2000 beschlossen, ein Leitbild zu erarbeiten, in welchem Ziele, Visionen und Handlungsfelder formuliert werden, wohin sich Schwäbisch Hall entwickeln und bewegen soll. Hieraus ist das Stadtleitbild „Schwäbisch Hall 2010: Tradition trifft Zukunft“ entstanden. In der Gemeinderatssitzung vom 2. Mai 2012 wurde beschlossen, dass eine neues Stadtleitbild „Schwäbisch Hall 2025“ entwickelt werden soll. Das vorläufige Leitbild (Entwurfssfassung vom 7.1.2013) soll eine auf lange Sicht geplante, konzeptionelle und für die Bürger nachvollziehbare Stadtentwicklung aufzeigen und damit als Richtschnur für Gemeinderat und Verwaltung dienen, ohne diesem die demokratisch-legitimierte Entscheidungen vorweg zu nehmen. In der Befragung vorab wurde der Stadtbibliothek von 63,3 % der Bevölkerung bestätigt, dass sie die Stadtbibliothek kennen und mit ihr zufrieden sind.

Im Stadtleitbild 2025 lassen sich einzelne Maßnahmen finden, die auch von der Stadtbibliothek mitverfolgt werden sollten. Sie betreffen das Handlungsfeld 4: Zukunft Bildung, Kultur und Soziales: Teilziel 2 fordert Qualität und Vielfalt im schulischen Angebot und knüpft dies an Ausbau und Koordination von Kooperationen zwischen Jugendhilfe, (Sport-)Vereinen und Schulen, vor allem bei Ganztagsangeboten und nachmittäglicher Betreuung. Für Qualität und Vielfalt sorgen sicherlich auch die Bibliotheksangebote, die die Stadtbibliothek den Schulen, beispielsweise in Form des Grundschulcurriculums, macht.

Im Teilziel 3: Erhalt und Erweiterung des Bildungsstandorts wird die verbesserte Sprachschulung und Integration über Goethe-Institut, Volkshochschule, Musikschule etc. benannt. Unter etc. ist auch die Stadtbibliothek mit ihrem zwei- und fremdsprachigen Medienangebot, den zweisprachigen Vorlesestunden und ihren Führungen für Gruppen, die Deutsch lernen, denkbar.

6.2 Konkurrenzanalyse

Neben der Stadtbibliothek gibt es in Schwäbisch Hall noch die **Fachhochschulbibliothek** der FHHN, eine weitere größere und mit eigenem Personal geführte Schulbibliothek im Schulzentrum West, eine **Patientenbibliothek** im Diak-Krankenhaus sowie weitere kleine **Schulbibliotheken** z.B. in der Grundschule am Langen Graben oder in der Waldorfschule.

Durch die bunte Bildungs- und Kulturlandschaft ist das **Veranstaltungsangebot**, besonders im Erwachsenenbereich, zahlreich. Ergänzt werden diese durch das Veranstaltungsangebot zweier der vier **Buchhandlungen** im Stadtgebiet.

kommune.de/ (19.2.2013)

39 Vgl. IHK Heilbronn-Franken: „Kaufkraft-Analyse: Kennzahlen für den Einzelhandel in der Region Heilbronn-Franken 2011“
http://www.heilbronn.ihk.de/ximages/1426021_00ihkkaufk.pdf

40 http://www.arbeitsagentur.de/nn_3142/Navigation/Dienststellen/RD-BW/Schwaebisch-Hall/Agentur/Agentur-Nav.html

Das Angebot an öffentlichen **Kinderveranstaltungen** ist geringer, die Hauptanbieter sind hier „Gerhards Marionetten“ oder das „Prinzessin Gisela Theater“, ein Erzähl- und Puppentheater, im Sommer bieten die Freilichtspiele ein Kindertheaterstück im Globetheater an.

7. Ausgangssituation der Stadtbibliothek

Der Landkreis Schwäbisch Hall weist eine relative geringe Bibliotheksdichte auf. Lediglich drei öffentliche Bibliotheken werden von hauptamtlichen und ausgebildeten Bibliothekaren verwaltet. Insgesamt melden aus dem Landkreis 18 Bibliotheken in öffentlicher (darunter auch Schulbibliotheken) und kirchlicher Trägerschaft ihre jährlichen Nutzungsdaten an die Deutsche Bibliotheksstatistik (DBS).

Lage

Die Stadtbibliothek liegt zentral in der Innenstadt und ist daher mit den Linienbussen gut erreichbar. Da sämtliche Parkplätze in der Innenstadt einen Fußweg von mindestens 300m zur Bibliothek bedeuten und zudem kostenpflichtig sind, sind hier die Bedingungen weniger attraktiv.

Die Stadtbibliothek ist im Sommer 2001 in ein ehemaliges Kleiderkaufhaus umgezogen. Dieses „Glashaus am Milchmarkt“ aus dem Jahr 1991 gewann damals einen Architekturpreis.

Eine nichtöffentliche Zweigstelle der Stadtbibliothek befindet sich im Schulzentrum Ost – es handelt sich dabei um eine reine Schulbibliothek für den ausschließlichen Bedarf der Schüler und Lehrkräfte des Schulzentrums.

Räumlichkeiten

Der Bibliotheksstandort zuvor war in einem Flügel des Goethe-Instituts untergebracht, wo die Räume zwar durch ihre Unterteilung Einschränkungen darstellten, gleichzeitig aber auch Rückzugsorte ermöglichten. Das Glashaus wiederum hat einen äußerst offenen und transparenten Charakter – nicht nur durch die Glasfassade, sondern auch, weil die Stockwerke samt Treppenhaus quasi „frei“ im Gebäude hängen.

Die Stadtbibliothek im Glashaus hat vier Stockwerke, das Erdgeschoss ist ebenerdig über eine Rampe befahrbar. Im Gebäude befindet sich ein Aufzug.

Im Erdgeschoss befinden sich vier Verbuchungsplätze, alle sind mit Belegdrucker und Scanner ausgestattet. Neben der Bibliothekstechnik steht hier auch ein öffentlicher Kopierer sowie ein AV-Abspielgerät. Im Erdgeschoss befinden sich überwiegend Non-Books, alle Zeitungen und Zeitschriften sowie die fremdsprachige Literatur.

Im ersten Stock befindet sich der Auskunftspunkt mit PC und Drucker. Neben der Bibliothekstechnik befinden sich hier die beiden öffentlichen Internetarbeitsplätze mit einem gemeinsamen Drucker sowie ein Schreibplatz mit einem separaten Drucker. Hier steht ein Teil der Sachliteratur und die „Bibliothek 55+“ die ein spezielles Angebot für Menschen ab 55 Jahren darstellt.

Im zweiten Stock befindet sich die restliche Sachliteratur und die Belletristik für Erwachsene. Im Obergeschoss befindet sich die Kinderbibliothek – neben Büchern stehen hier auch sämtliche andere Medienformen für die Zielgruppe.

Im Keller befinden sich die Behindertentoilette und mehrere Abstellräume (Stuhllager, Magazin Weihnachts- und Osterbücher).

Die Büros befinden sich in einem separaten Bürogebäude, das über Stege mit dem Bibliotheksgebäude verbunden ist. Im Bürogebäude befinden sich im unteren Stockwerk 2 Büros mit insgesamt 5 Arbeitsplätzen, im Stockwerk darüber sind 4 Büros mit 7 Arbeitsplätzen, eine Toilette und der „grüne Salon“, ein Vorraum mit Sofa und Sesseln, der für Vorlesestunden und kleine Besprechungen genutzt wird. Im obersten Stockwerk befinden sich Küche, Aufenthaltsraum, Besprechungsraum und diverse Putz- und Abstellkammern.

Personelle Situation

Im Jahr 2012 waren 3,25 Personalstellen mit Bibliothekaren besetzt, 0,5 davon mit einem kw-Vermerk, der ab dem frühestmöglichen Renteneintritt der Person 2018 greifen könnte. 3,2 Stellen waren mit FAMIs oder Bibliotheksassistenten und 2,36 Stellen waren mit Bibliotheksangestellten besetzt.⁴¹ Davon sind 0,25 Stellen aus dem Bereich der Bibliothekare und 0,51 Stellen aus dem Bereich

⁴¹ Angaben in Vollzeitäquivalenten, die Berechnung der Stellen in Vollzeitäquivalenten erfolgte für die Deutsche Bibliotheksstatistik, Ausfall

der Bibliotheksangestellten für die Schulbibliothek im Schulzentrum Ost vorgesehen.

Ehrenamtlich sind 30 Lesepaten in Kitas in Schwäbisch Hall und Umgebung sowie in der Bibliothek tätig und lesen vor. Dafür steht ihnen ein spezieller Buchbestand zur Verfügung. 18 (davon 2 Außenstellen) Schwäbisch Haller Kitas sind Lesepaten zugeteilt (teilweise wechseln sich zwei Lesepaten ab), davon haben zwei dieser Kitas Außenstellen, die zusätzlich von einem Lesepaten bzw. einer Lesepatin betreut werden. Hinzu kommen acht auswärtige Kitas, deren Lesepaten ebenfalls von der Stadtbibliothek betreut, sprich zum Informationsaustausch eingeladen werden und denen ein spezieller Lesepaten-Bestand zur Verfügung steht. Eine Lesepatin und ein Lesepate lesen außerdem in einer zentrumsnahen Grundschule vor.

Der Freundeskreis der Stadtbibliothek hilft bei Veranstaltungen mit, die Mitglieder sitzen beispielsweise an der Abendkasse oder machen den Getränkeausschank.

Finanzielle Situation

Die laufenden Ausgaben insgesamt im Jahr 2012 betragen 714.684 €. Es wurden einmalige Investitionen in Höhe von 7776 € getätigt. 2012 wurde für sämtliche Medien einschließlich Einband 90.317,02 € ausgegeben. Diese Summe setzt sich zusammen aus 67.589 € für Medien, 11.162 € für Buchbindearbeiten, 7936 € für Zeitschriften und 3500 € für den Medienerbstand bei Beitritt zur Onleihe.

Im Jahr 2012 wurden die höchsten Einnahmen mit den Jahres- und Anmeldegebühren (41.943 €) und den Versäumnisgebühren (31.003 €) erzielt, gefolgt von den Ausleihgebühren für DVDs und Bestseller (16.008 €). Ferner wurden Einnahmen aus Bücherflohmarkt und Kaffeeverkauf (4002 €), sowie Eintrittsgelder (1874 €), Internetnutzung und Bucherstattung (3061 €). Die Höhe der Fremdmittel (Zuschüsse von Gemeinden aus dem Landkreis, Spenden sowie Kostenbeteiligungen an Veranstaltungen) betragen 12.489 €. Die Kostendeckung lag 2012 bei 13,9%.

Bei den Versäumnisgebühren, die zum 1.1.2010 auf 0,50 € pro Medium/Tag bzw. 2 € pro DVD/Tag erhöht wurden, ist Schwäbisch Hall im Vergleich mit anderen Bibliotheken Spitzenreiter. Zum Vergleich wurden Bibliotheken herangezogen, die folgenden Kriterien entsprachen: Spitzengruppe des Bibliotheksindex (BIX), etwa gleiche Einwohner- und Mediengzahl, Standort in Baden-Württemberg. Zum Teil sind die Versäumnisgebühren für Erwachsene höher als für Kinder, in den beiden Beispielen wurde von einem Kind ausgegangen.

			Versäumnis	Mahngebühr	Summe
Backnang	0,00 €	Backnang	2,00 €	2,50 €	4,50 €
Biberach/Riß	0,00 €	Biberach/Riß	0,00 €	4,00 €	4,00 €
Böblingen	0,00 €	Böblingen	0,00 €	2,00 €	2,00 €
Herrenberg	0,00 €	Herrenberg	0,00 €	2,00 €	2,00 €
Kirchheim u. Teck	0,00 €	Kirchheim u. Teck	0,00 €	3,00 €	3,00 €
Kornwestheim	2,00 €	Kornwestheim	2,80 €	0,00 €	2,80 €
Lahr	0,00 €	Lahr	2,00 €	3,00 €	5,00 €
Lörrach	0,00 €	Lörrach	6,00 €	0,00 €	6,00 €
Nürtingen	0,00 €	Nürtingen	2,00 €	3,50 €	5,50 €
Ravensburg	0,00 €	Ravensburg	6,00 €	0,00 €	6,00 €
Weinheim/Bergstr.	0,00 €	Weinheim/Bergstr.	2,00 €	3,00 €	5,00 €
Schwäbisch Hall	10,00 €	Schwäbisch Hall	14,00 €	2,50 €	16,50 €

Tabelle 1: Kind hat 5 Bücher 4 Tage überzogen

Tabelle 2: Kind hat 2 Bücher 2 Wochen (14 Tage) überzogen (plus Mahnschreiben und jew. Mahngebühr).

Medienbestand

Der Bestand zum Jahresabschluss 2012 belief sich auf insgesamt 65.237 Medien (Glashaus und Schulzentrum). Davon waren 52.617 Medien Printmedien (81%) und 12.620 Non-Books (19%).

Anteilig am Gesamtbestand setzt sich das Medienangebot wie folgt zusammen: 41% Sachliteratur, 27% Kinder- und Jugendliteratur und 12% Belletristik.

oder Abwesenheit von mehr als 6 Wochen im Kalenderjahr ist nach deren Vorgabe dabei berücksichtigt

Es folgen Non-Books mit den Musik-CDs (8%) und DVDs (5%) sowie Hörbücher für Erwachsene und Kinder (5%).

Die Erneuerungsquote soll bei 10% am gesamten Bestand liegen, tatsächlich wurden sogar 6703 Neuanschaffungen getätigt. In dieser Zahl sind jedoch auch gespendete Bücher enthalten.

Die Bibliothek hat zwei Datenbanken von Munzinger abonniert: Biografien und Länderinformationen. Über eine jährliche **Portfolioanalyse des Sachbuchbestandes**⁴² wird das Verhältnis von Angebot und Nachfrage der einzelnen Sachbereiche ermittelt. Diese Portfolioanalyse gibt eine Orientierung und strategische Grundlage, Bestände zu profilieren, sie kann somit die Etatverteilung beeinflussen.

Die Auswertung des Sachbuchumsatzes und des Sachbuchbestands der Jahre 2011 und 2012 zeigt, wie sich der Bestand auf die Kategorien „Fragezeichen“, „Stars“, „Arme Hunde“ und „Milchkühe“ verteilt:

Stars (Hauswirtschaft, Biografien, Recht, Heimatkunde/Baden-Württemberg, Pädagogik, Bibliothek 55+, Medizin, Psychologie, Wirtschaft, Freizeit und Hobbythek) sind Bestandssegmente, die eine steigend hohe Nachfrage haben, die von dem bisher zur Verfügung stehendem Angebot nicht gedeckt werden kann. Diese Bestandssegmente sollten ausgebaut werden.

Milchkühe (Geografie, Elternbibliothek, Technik, Musik, Geschichte, Allgemeines, Mathematik, Naturwissenschaften, Sozialwissenschaften, Sprache) sind Bestandssegmente, die von den Kunden als Standardangebote erwartet werden und die keinen Neuigkeitswert mehr darstellen oder keinen aktuellen Trend repräsentieren. Der Bestand ist im Verhältnis zur Nachfrage zu klein, jedoch zeichnen sich hier keine hohen Umsatzsteigerungen ab. Hier ist angeraten, diese Bestandssegmente auf dieser Position zu halten.

Fragezeichen - in der Analyse 2011/2012 gab es keine.

Arme Hunde (Philosophie, Religion, Kunst, Literatur) sind Bestandssegmente, die eine niedrige Effizienz haben und auch keine hohen Umsatzentwicklungen (mehr) aufweisen. Die Empfehlung ist hier, das Bestandssegment zu verkleinern, zu eliminieren oder aber dahingehend zu profilieren, dass es attraktiver gestaltet, an einem anderen Ort präsentiert wird oder stärker beworben wird.

Im Rahmen des Non-Profit-Marketings folgt die Bestandsprofilierung Öffentlicher Bibliotheken jedoch nicht ausschließlich der Logik des Marktes von Angebot und Nachfrage, sondern ist ebenso geprägt durch ideelle Zielsetzungen der Bibliothek und ihrem öffentlichen Auftrag, die bei der Interpretation des Bestandsportfolios berücksichtigt werden müssen.⁴³

Neben diesem Instrument orientiert sich die Bibliothek auch an Nachfragen und Wünschen von Lesern, Neuerscheinungen/ -auflagen und deren Relevanz, Buchbesprechungen und Rezensionen, aktuellen Themen und der „Lebensdauer“ von Medien. Die „Lebensdauer“ kann sich – wie bei Rechtsratgebern oder Reiseführern – auf den Inhalt beziehen oder – wie bei DVDs und Bilderbüchern – am Zustand nach der x-ten Ausleihe erkennen lassen. Zuletzt entscheidet auch die gesamte Profilierung der Bibliothek (s. Kapitel 7 „informationslogistische Rollen“) über das mediale Angebot.

Nutzung

Nach einer Talsohle im Jahr 2011 (6389 aktive Leser mit mindestens 1 Ausleihe im Kalenderjahr) ist in 2012 wieder ein Anwachsen auf 7124 Personen zu verzeichnen, davon entfallen 738 auf die Schulbibliothek. Aktive Leser im Glashaus waren es 6386.

Über ein Messwerk an der Eingangstür wird täglich ermittelt, wie viele Personen die Bibliothek betreten und verlassen haben. Neben den ausleihenden Personen werden so auch diejenigen ermittelt, die die Bibliothek nutzen, um eine Zeitung zu lesen, Kopien aus Zeitschriften zu machen oder im Internet zu surfen. 2011 besuchten 159.175 Personen die Stadtbibliothek, 2012 waren es 147.835, zusammen mit dem Schulzentrum Ost 196.484.

Die Zahl der Ausleihen ist 2012 im Glashaus wieder etwas gestiegen, war der Tiefpunkt 2011 mit 305.844 Ausleihen erreicht, erholte sich dieser Wert etwas und lag 2012 bei 311.232. Gemeinsam mit

42 Vgl. : Schade, Frauke: Die Portfolio-Analyse – Profilierung von Bibliotheksbeständen. In: Gut ist uns nie gut genug! Instrumente zur Qualitätsentwicklung und Qualitätssicherung für eine ausgezeichnete Bibliothek / Hrsg. Von Tom Becker und Cornelia Vonhof. Wiesbaden: Dinges & Frick, 2010.

43 Vgl. Frauke Schade: Die Portfolio-Analyse zur Profilierung von Bibliotheksbeständen auf <http://www.bestandsportfolio.de/assets/schade-die-portfolio-analyse-zur-profilierung-von-bibliothekbestaenden.pdf> (28.8.2012)

dem Schulzentrum wurde 316.623 Ausleihen erzielt.

Leser im Glashaus

Die Altersstruktur zeigt, dass genau die Hälfte (50%) der aktiven Bibliotheksbenutzer unter 20 Jahren alt ist. Den kleinsten Teil machen die 20-40-jährigen aus (17%), mit fortschreitendem Alter nimmt die Nutzung wieder zu. Von den aktiven Lesern sind 32% männlich und 68% weiblich. Im Bibliothekssystem sind verschiedene Nutzergruppen eingerichtet, denen die jeweiligen Ausleihkonditionen, wie Jahres- und Anmeldegebühr, hinterlegt wurden. Die wichtigsten Nutzergruppen sind Erwachsene aus Hall (32%), Kinder (24%), Jugendliche ab 12 (18%), auswärtige Erwachsene (11%), Schüler sowie Studierende ab 18 (11%). Die restlichen 4% schließen Gastleser, Institutionen, Lesepaten, Personal, Einmalleser sowie Hartz-IV-Beziehende mit ein.

Aktive Haller – egal welcher Alters- und Nutzergruppe – machen 62% der Leserschaft aus. Aus Rosengarten kommen mit guten 408 aktiven Leser 6%, aus Michelfeld sind es starke 273 Leser, das macht 4%. Je über 150 aktive Leser kommen zudem aus Michelbach (Bilz), Mainhardt, Untermünkheim und Vellberg.

Nachdem sich in den Vorjahren immer noch über 1000 Personen neu angemeldet haben, war die Zahl 2011 auf 980 gesunken. 2012 stieg sie im Glashaus wieder auf 1241. 57% der neu angemeldeten sind 18 Jahre oder jünger, die meisten Kinder werden zwischen 7 und 9 Jahren angemeldet. Dies dürfte eine positive Auswirkung der gesteigerten Zahl an Klassenführungen sein.

Weitere Services

Seit Ende 2011 ist ein **Fernleihformular** zur Eingabe einer Fernleihbestellung auf der Website geschaltet. Schon seit mehreren Jahren gibt es den **Web-Katalog**, in dem nicht nur im Bestand recherchiert werden kann, sondern auch Verlängerungen und Vormerkungen vorgenommen werden können.

Seit Januar 2010 bietet die Stadtbibliothek einen **E-Mail-Erinnerungsservice**, der die Leser kurz vor Ablauf der Leihfrist daran erinnert, diese zu verlängern bzw. die Medien abzugeben.

Mit dem Beitritt zur **Onlinebibliothek Heilbronn-Franken** im Mai 2012 ist ein großer Bestand an e-Medien rund um die Uhr ausleihbar. Von Mai bis Dezember 2012 nutzten 358 Leser das Onleihe-Angebot, das ist ein Anteil von knapp 6%, die Ausleihe lag bei 2.923 Medien, was einen Anteil an der Gesamtausleihe von 1% ausmacht.

Seit Mai 2013 ist neben der Bibliothek ein Medienrückgabesystem aufgestellt, über das die Leser auch außerhalb der Öffnungszeiten Medien abgeben können.

Bibliotheksführungen und -veranstaltungen

Für die Klassen 1, 2 und 4 bietet die Stadtbibliothek seit 2011 aufeinander abgestimmte Führungskonzepte, das sogenannte Grundschul-Curriculum. Es soll die Zusammenarbeit zwischen Schulen und der Bibliothek verstärken. Ziel ist, dass am Ende jedes Schuljahres alle Haller Zweit- und Viertklässler in der Bibliothek zu Besuch waren, die Erstklässler kommen mit ihren Eltern zur Eltern-Kind-Führung. Neben 47 Grundschulklassen nahmen vier Kita-Gruppen und sechs weiterführende Schulen das Angebot einer Bibliotheksführung im Glashaus in Anspruch. Außerdem wurden Senioren, neu angemeldete Leser, interessierte Bürger, Gruppen des Goethe-Instituts, der VHS und weiterer Weiterbildungseinrichtungen durch die Bibliothek geführt. Insgesamt wurden 2012 69 Führungen durch die Bibliothek angeboten (2011: 46).

Im Schulzentrum Ost machten die Mitarbeiter der Schulbibliothek in 46 Bibliotheksführungen (1041 Teilnehmende) und 6 andere Veranstaltungen mit dem Angebot vertraut.

Im Schuljahr 2011/2012 waren 654 Grundschüler bei Klassenführungen in der Stadtbibliothek, damit wurden beinahe die Hälfte aller Haller Grundschüler erreicht (1397, 47%), 45% aller Haller Grundschulklassen waren in der Bibliothek.

2012 wurden in der Stadtbibliothek 32 Veranstaltungen für Kinder und Jugendliche angeboten (593 Besucher) und 10 für Erwachsene (338 Besucher).

Kooperationen & Partnerschaften

Die Stadtbibliothek kooperiert mit verschiedenen Einrichtungen innerhalb der Stadt, beteiligt sich aber auch an regionalen, landes- und bundesweiten Projekten, Veranstaltungen und Zusammenschlüssen.

Heiss auf Lesen

„Heiss auf Lesen“ ist die Leseclub-Aktion im Regierungsbezirk Stuttgart für Kinder und Jugendliche von Klasse 5 bis Klasse 8. Von 2008 bis 2011 war die Stadtbibliothek Schwäbisch Hall am „Sommerleseclub“ des Kulturbüros NRW beteiligt. Seit 2012 wird das inhaltlich gleiche aber kostengünstigere Modell des Regierungsbezirks Stuttgart „Heiß auf Lesen“ angeboten. Im Jahr 2013 setzt die Stadtbibliothek das Angebot aus.

Baden-Württembergische Kinder- und Jugendliteraturtage 2013

Eine Literaturveranstaltungsreihe gefördert vom Land Baden-Württemberg, das vom 18.9.-15.11. Kindern und Jugendlichen Lust auf Lesen machen soll. Das Programm wurde in enger Zusammenarbeit mit der Kulturbeauftragten Ute Berger erstellt.

Stiftung Lesen – Lesestart

„Lesestart – Drei Meilensteine für das Lesen“ der Stiftung Lesen begleitet Kinder und Eltern in den entscheidenden frühen Jahren bis zum Eintritt in die Schule. Insgesamt 4,5 Millionen Lesestart-Sets für Kinder verschiedenen Alters werden in den Jahren 2011 bis 2018 ausgegeben.

Von Herbst 2011 an bis Herbst 2013 übergeben die Kinderärzte das erste Lesestart-Set an die Eltern einjähriger Kinder aus drei Jahrgängen. Von Herbst 2013 an bis Herbst 2015 bekommen die dreijährigen Kinder und ihre Eltern ein zweites Set in der Bibliothek. Zum Schulstart 2016, 2017 und 2018 wird allen Erstklässlern in Deutschland in ihrer Grundschule das dritte Lesestart-Set geschenkt.

Bundesweiter Vorlesetag

Der bundesweite Vorlesetag findet einmal im Jahr im November statt. Er wird initiiert von der Stiftung Lesen, der Zeitung „Die Zeit“ und der Deutschen Bahn. Die Registrierung erfolgt online über eine Plattform. Die Stadtbibliothek beteiligt sich seit 2009 am bundesweiten Vorlesetag.

Die Zahlen⁴⁴ im Überblick – Vergleich mit anderen Bibliotheken⁴⁵:

Auch wenn reine Kennzahlen nicht viel über die Qualität des Angebotes aussagen, dienen sie doch am besten dem Vergleich von Bibliotheken untereinander. Um eine bessere Vergleichbarkeit zu gewährleisten, wurden neben den reinen Zahlen die Werte auch auf Einwohner- oder Mediennzahl umgelegt. Die Sortierung folgt keinem Ranking, herausragend gute Ergebnisse wurden in dieser Übersicht daher grün markiert. Empfehlungen für einzelne Kennzahlen stehen in Kapitel 7.3 im „Anforderungsprofil“.

Ort, Einwohner	Medien/ je EW	Ausleihen/ je Medium	Besuche/ je EW	Aktive Nutzer/ % an EW	Wochen- öffnungs- stunden	Mitarbeiter in VZÄ	Jahresgebühr
Backnang 35.573	45.971 1,3	307.884 6,7	111.639 3,1	5.148 14%	29,00	5,18	Bis 18 kostenlos, dann 15 €
Biberach / Riß 31.829	94.994 3,0	577.036 6,0	252.577 7,9	8.616 27%	40,00	10,39	Bis 18 kostenlos, dann 28 €
Böblingen 47.641	138.675 2,9	477.706 3,4	165.162 3,5	7.178 15%	40,00	11,81	Bis 18 kostenlos, dann 16 €
Herrenberg 31.366	54.603 1,7	350.865 6,4	111.000 3,5	6.035 19%	30,00	6,31	Bis 16 kostenlos, dann 18 €
Kirchheim u.T. 40.249	64.620 1,6	281.373 4,3	162.981 4,0	7.252 18%	32,00	8,54	Bis 16 kostenlos, dann 15 €
Kornwest- heim 31.867	57.595 1,8	226.746 3,9	73.514 2,3	3.366 11%	31,00	8,70	Bis 18 kostenlos, dann 12 €
Lahr 44.368	48.294 1,1	219.819 4,6	100.000 2,3	5.049 11%	30,00	6,30	Bis 18 kostenlos, dann 22 €
Lörrach 48.775	91.284 1,9	464.923 5,1	162.413 3,3	7.345 15%	35,00	9,76	Bis 18 Jahre 8 €, dann 15 €
Nürtingen 40.285	91.659 2,3	542.625 5,9	206.752 5,1	9.272 23%	35,00	12,56	Bis 18 kostenlos, dann 25 €
Ravensburg 50.028	91.702 1,8	573.569 6,3	288.506 5,8	11.862 24%	39,00	13,16	Bis 21 kostenlos, dann 16 €
Weinheim/ Bergstraße 43.456	48.082 1,1	241.584 5,0	114.685 2,6	4.771 11%	36,00	8,28	Bis 18 kostenlos, dann 17 €
Schwäbisch Hall 37.636	65.237 1,7	316.623 4,8	196.484 5,2	7.124 19%	34,00	8,81	Bis 18 kostenlos, dann 15 €

44 Vgl. Deutsche Bibliotheksstatistik 2012 auf <http://www.bibliotheksstatistik.de> (12.6.2013)

45 Zum Vergleich wurden Bibliotheken herangezogen, die folgenden Kriterien entsprachen: Spitzengruppe des Bibliotheksindex (BIX), etwa gleiche Einwohner- und Mediennzahl, Standort in Baden-Württemberg.

7.1 Stärken-Schwächen-Analyse

Für die Stärken-Schwächen-Analyse wurde sowohl das Bibliotheksteam als auch die Leser befragt. Für die interne Stärken-Schwächen-Analyse wurde das gesamte Bibliotheksteam anonymisiert per Fragebogen befragt, es kamen 11 Fragebögen zurück. Für die Durchführung war es wichtig, die interne Befragung vor der externen Befragung durchzuführen, damit das Bibliotheksteam nicht durch die Ergebnisse der externen Befragung beeinflusst wurde. Für die externe Stärken-Schwächen-Analyse wurde im März 2012 von einer Studentin, die ihre Praxiseinheit in der städtischen Revision absolvierte, eine Leserumfrage durchgeführt.

7.1.1 Intern

Die **Stärken** der Stadtbibliothek Schwäbisch Hall aus Sicht der Mitarbeiter: Lage im Ort, Kinder- und Jugendbücher, Veranstaltungen, Infomaterial, Innovation, Personalorganisation

Die **Schwächen** der Stadtbibliothek Schwäbisch Hall: Parkplatzsituation, Beschilderung im Gebäude, Gebäude, Gebühren, Arbeits- und Leseplätze, Pressearbeit, Wissensmanagement, Personalentwicklung, Personalstellen, Medienetat und Investitionen.

7.1.2 Extern

An der Umfrage haben 243 Nutzer der Bibliothek teilgenommen, davon 170 (70 %) weibliche Nutzer und 70 (30%) männliche Nutzer. Dies entspricht ziemlich genau der Geschlechterverteilung unter den aktiven Lesern.

Bei der Altersstruktur sieht das anders aus. Unter den aktiven Bibliotheksnutzern ist fast die Hälfte (48%) unter 20 Jahre alt. Bei der Umfrage machen Personen zwischen 40 und unter 65 Jahren mit 53% den größten Teil der Teilnehmenden aus und sind damit überrepräsentiert. Zwischen 15 und unter 20 Jahre alt sind 14% der Teilnehmenden. Diese Personengruppe ist damit in der Umfrage unterrepräsentiert.

Neben dem Geschlecht und dem Alter wurde der höchste Bildungsabschluss abgefragt. Hier waren vor allem Personen mit Hochschul-/Fachhochschulabschluss vertreten (39%). Die nächstgrößere Gruppe machen Personen mit Mittlerer Reife aus (24%). Darauf folgen Personen mit Abitur/Fachabitur (19%). Personen mit Volks-/Hauptschulabschluss machen 5% der Teilnehmenden aus. Schüler, die den größten Teil der aktiven Bibliotheksnutzer ausmachen, sind mit 10% bei der Umfrage vertreten.

Weiter war der Wohnort bei der Umfrage anzugeben. Vor allem Haller (Zentrum und Teilorte) nahmen 62% an der Umfrage teil, aus Rosengarten waren es 8% und aus Michelfeld 5%.

Art der Nutzung

Um zu erfahren, wie oft die Teilnehmenden die Bibliothek benutzen, wurde zum einen die Ausleih-Häufigkeit abgefragt. Die meisten, 40%, leihen sich mindestens einmal im Monat Medien aus. 33% leihen sich einmal pro Woche Medien aus. Über die Hälfte der Teilnehmenden (73%) leiht sich also verhältnismäßig oft Medien in der Bibliothek aus.

Ebenfalls wurde abgefragt, wie oft sich die Teilnehmenden in der Bibliothek aufhalten. Personen über 40 Jahren halten sich eher einmal die Woche in der Bibliothek auf als mindestens einmal im Monat. Unter den 20- bis unter 25-jährigen kommen genauso viele mehrmals die Woche wie mindestens einmal im Monat in die Bibliothek. Die über 65-jährigen halten sich nach dieser Umfrage am häufigsten in der Bibliothek auf. Hier sind die beiden häufigsten Nennungen „einmal pro Woche“ und „mehr als einmal pro Woche“.

Als nächstes waren die Hauptgründe zu nennen, weshalb man die Bibliothek nutzt. **Die Mehrheit (72%) geht für Freizeit und Hobbys in die Bibliothek. Für 38% der Befragten bietet die Bibliothek Zugang zu Angeboten, die sie sich sonst nicht leisten könnten oder wollten. Ebenso viele nennen „um sich zu informieren“, knapp weniger (37%) „aus literarisch-kulturellen Interessen“.** „Um mich persönlich weiterzubilden“ geben 36% an, „für Kinder und Familie“, und „weil ich mich gerne in der Bibliothek aufhalte“ wird von 35% als Grund angegeben. Die Gründe „weil ich überraschende Denkanstöße/ neue Themen finde“, „für berufliche Zwecke/ berufliche Weiterbildung“ und „für Schule/ Ausbildung/ Studium“ sind mit 19% weitaus geringer

angegeben, „für Begegnungen mit anderen Menschen“ und „um mir die Zeit zu vertreiben“ wird am seltensten genannt (9% bzw. 7%).

Im Altersvergleich fällt auf, dass überall „Freizeit und Hobbys“ dominieren, bei den Schülern steht aber „Schule/Ausbildung/Studium“ direkt an zweiter Stelle. Bei den 30- unter 40-jährigen steht „für Kinder und Familie“ an zweiter Stelle. In den Altersgruppen 40- bis unter 65 und über 65 Jahre sind „literarisch-kulturelle Interessen“ der zweithäufigste Grund. „Um mich zu informieren“ und „um mich persönlich weiterzubilden“ sind unter den 40- bis unter 65-jährigen die daran anschließenden Gründe.

Lage, Erreichbarkeit und Zugänglichkeit

Aus Sicht ihrer Leser punktet die Bibliothek bei der **Lage**, der **Räumlichkeiten** und der **Erreichbarkeit**. Einzelne Schwächen sehen sie beim **Katalog**, der **Beschilderung** und der **Aufstellung**. Die größte Unzufriedenheit herrscht bei den **Öffnungszeiten** (35%) der **Parkplatzsituation** (28%) und den **Gebühren** (25%).

Angebote und Dienstleistungen

Schwächen liegen in der externen Betrachtung im Angebot der **Zeitschriften** (16%), in der **Aktualität** (15%) und im Angebot der **Arbeits- und Leseplätze** (13%). Die Stärken liegen nach Aussage der Benutzer in der **Freundlichkeit**, der **Auskunft und Beratung** und dem Angebot an **Kinder- und Jugendmedien**. Ebenfalls auf einem guten Weg ist die Bibliothek nach dieser Befragung auch mit den **Leihfristen**, der **Internetverlängerung**, der **E-Mail-Erinnerung** und der Möglichkeit der **Vormerkung**. Die Angebote, zu denen viele Personen keine Angaben machten, müssen bei den Zielgruppen in den Blick gerückt werden.

Veranstaltungen und Öffentlichkeitsarbeit

Zu den **Veranstaltungen für Erwachsene** haben 63%, mehr als die Hälfte, keine Meinung. Dafür sind 33% (sehr) zufrieden und 4% weniger zufrieden. Nahezu identisch sind die Angaben beim Angebot der **Kinderveranstaltungen**. Mehr Personen äußern sich zum **Infomaterial**, hier sagen 49% nichts dazu, 44% sind zufrieden und 6% weniger zufrieden. Die **Pressearbeit** wird von 56% nicht wahrgenommen, 35% sind (sehr) zufrieden, 9% sind weniger zufrieden. Zur **Werbung** machen etwas weniger (53%) keine Angaben, 37% sind (sehr) zufrieden, 10% sind weniger zufrieden. Das Veranstaltungsangebot ist damit insgesamt noch ausbaufähig, die Pressearbeit und Werbung ebenfalls.

Fazit der Teilnehmenden

Am Schluss der Befragung wurde das Fazit der Bibliotheksnutzer abgefragt durch die Frage: „Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie die Bibliothek einem/r Freund/Freundin oder Bekannten weiterempfehlen werden?“ Auf einer Skala von 0 (absolut unwahrscheinlich) bis 10 (sehr wahrscheinlich) war dann anzukreuzen, wo man die Bibliothek einordnet. Die Mehrheit der Teilnehmenden sind **Befürworter** (Skala 9-10) **der Bibliothek (60%)**. **Passiv Zufriedene** (Skala 7-8) **sind 25%**, ein kleiner Teil ist insgesamt unzufrieden mit der Bibliothek und zählt zu den **Kritikern** (Skala 0-6, **7%**) und keine Fazit gaben 8% ab. Die Bibliothek erfährt somit von 85% der Nutzer eine positive Bewertung.

7.1.3 Ergebnisse aus dem „Lob-Anregungen-Kritik“-Briefkasten

Lob, Anregungen, aber auch Kritik und Verbesserungsvorschläge können auf vorbereiteten Kärtchen notiert und in eine Box geworfen werden. Die Auswertung der Kärtchen aus dem Jahr 2012 ergab, dass, unterteilt in Rubriken „Lob“, „Anregung“ und „Kritik“, eine unterschiedliche Anzahl an Äußerungen eingegangen sind. Insgesamt gingen 75 Einzelanmerkungen ein, zum Teil wurde von einer Person in einer, zwei oder allen drei Rubriken Äußerungen gemacht bzw. innerhalb einer Rubrik mehrere Punkte benannt. Die Stadtbibliothek Schwäbisch Hall erhielt 28 Mal Lob (37%, 2011: 40%), 20 Anregungen (26%, 2011: 34%) gingen ein und Kritik wurde 27 Mal (36%, 2011:26%) geäußert. Die Auswertung innerhalb der Rubriken ergab folgendes Bild:

Gelobt wurde das breite Angebot an Medien (15x, 2011:9x), der Service und die Freundlichkeit des Personals (8x, 2011:7x), die gute Sortierung bzw. Übersichtlichkeit und Ordnung des Bestandes (4x, 2011: 0x), die Existenz der Stadtbibliothek bzw. „alles“ (3x, 2011: 5x) und dass es nicht viel kostet (2x).

Anregungen betrafen die Pflege und Aktualität des Bibliotheksbestands (6x, 2011: 8x), Erweiterung der Öffnungszeiten (2x, 2011: 2x), klare Trennung zwischen „für Jüngere und Ältere“ im Bereich Musik (2x), längere Leihfristen für DVDs (1x) und ebenfalls je einmal Diskretion (und Datenschutz) mittels Abstandsanzeiger, der Wunsch nach mehr funktionierenden Schließfächern, nach einem Leseraum und bequemerer Bestuhlung.

Kritik bezog sich auf die Aktualität und Befindlichkeit des Bestandes (9x, 2011: 1x), und auf diverse Gebühren (6x, 2011: 3x). Außerdem wurden die Lautstärke im Gebäude (3x, 2011: 4x) und die Öffnungszeiten kritisiert (2x, 2011: 0x). Je einmal wurde die problematische Sicherung der CDs/DVDs, die in DVD-Playern stecken geblieben sind, die defekten Schließfächer, die Schwierigkeiten bei der Recherche am PC, das Verhalten des Personals und Bücher, die da sein sollten, und trotzdem nicht auffindbar sind sowie Diskretion (Abstandhalter) benannt.

7.1.4 Rückmeldungen aus dem Beschwerdemanagement

Zum Jahresanfang 2011 begann das Team der Stadtbibliothek, Beschwerden gezielt zu erfassen, damit ein konstruktiver Umgang möglich ist und sich eine Messbarkeit in der Anzahl herstellen lässt. 2011 gingen insgesamt 21 Beschwerden ein. Davon bezogen sich 19 auf die Gebührensituation (90%), 1 Bogen war die Beschwerde über das Verhalten einer Mitarbeiterin (5%) und ein weiterer Bogen beinhaltete die Beschwerde über die mangelhafte Kommunikation (5%) seitens der Stadtbibliothek über ein in der Bibliothek gefundenes Buch, das die Leserin zu Hause gesucht hatte. 2012 gingen 5 Beschwerden über Beschwerdebögen bzw. in schriftlicher Form ein. Alle bezogen sich auf Bibliotheksgebühren, in drei Fällen beschwerten sich Eltern, die Gebühren betrafen deren Kinder.

7.1.5 Evaluation der Klassenführungen aus dem Curriculum

Im Anschluss an die Klassenführungen wurden die Lehrkräfte bzw. im Fall der Eltern-Kind-Führung die Eltern gebeten, einen Evaluationsbogen auszufüllen und die Führung aus ihrer Sicht zu bewerten.

Zur Eltern-Kind-Führung wurden von 12 Eltern Evaluationsbögen ausgefüllt. Bei 2/3 der Teilnehmenden konnten alle Fragen, die sie vorab hatten, geklärt werden, 1/3 hatte keine genauen Fragen. Alle gaben an, sie können sich nun besser in der Bibliothek orientieren. Bis auf eine Person denken alle, dass sie nun schneller finden, was sie suchen. Alle Befragten fühlen sich nun sicherer, was Buchempfehlungen für ihr Kind betrifft, allerdings befand nur die Hälfte, dass sie unter den empfohlenen Titeln welche ausleihen wollten. Die Kinder berichteten ausschließlich davon, dass sie Spaß hatten und Lust bekommen hatten, Bücher auszuleihen.

26 Lehrkräfte gaben im Schuljahr 2011/12 Evaluationsbögen zu Klassenführungen ab. Nach ihrer Einschätzung wurden alle Ziele erreicht, an der Methodik gab es nichts auszusetzen. Verbesserungswünsche wurden direkt umgesetzt. 24 Lehrer bestätigten, dass alle Ziele erreicht wurden. Die Methodik und das Niveau wurde von allen 26 Personen als gut und angemessen bewertet.

7.2 Auftrag der Bibliothek

Hier der Auszug aus der Benutzungsordnung: „Die Stadtbibliothek ist eine öffentliche kulturelle Einrichtung der Stadt Schwäbisch Hall. Sie dient der Information, der staatsbürgerlichen Bildung, der beruflichen Fortbildung und der Freizeitgestaltung aller Bevölkerungskreise. Sie unterstützt und ergänzt das schulische Lernen und die Berufsausbildung und hat die Aufgabe, Lesen und Literatur zu fördern. Benutzerkreis: Einwohner der Stadt Schwäbisch Hall sind im Rahmen dieser Bibliotheksordnung berechtigt, die Dienstleistungen der Stadtbibliothek in Anspruch zu nehmen. Bei Kindern und Jugendlichen haften die Erziehungsberechtigten für die Einhaltung der Bibliotheksordnung. Über die Zulassung auswärtiger Leser entscheidet die Stadtbibliothek.“

7.3 Anforderungsprofil

Wie bereits in Kapitel 6 erwähnt, dienen Kennzahlen der Vergleichbarkeit der Bibliotheken untereinander, es gibt aber auch „Richtwerte“, an denen sich eine Bibliothek messen kann.

	Zustand SOLL^{46 47}	Zustand IST 2012
Fläche	60 m ² pro 1000 Einwohner ergibt für Schwäbisch Hall ein Soll von 2240 m ²	34,4 m ² pro 1000 Ew Glashaus 1044 m ² plus Schulbibliothek SZO 236 m ² = 1280 m ²
Anzahl Medien	2 Medien je Einwohner, ein Soll von 74.674 Medien	1,7 Medien je Einwohner, ein Ist von 65.237 Medien
Anzahl Besuche	3 Besuche je Einwohner	Glashaus 4 Besuche je Einwohner Glashaus + SZO: 5,2
Umsatz ⁴⁸ (=Ausleihe/Bestand)	4-5mal pro Jahr	Glashaus 5,5, SZO 0,7, gesamt 4,8
Öffnungszeiten	Mind. 31 Stunden an mind. 5 Wochentagen, orientiert an den Ladenöffnungszeiten des örtl. Einzelhandels	Glashaus 34 Stunden plus SZO 62,5 h zusätzlich 24h-Online-Angebote (Onleihe, Web-Katalog)
Aktive Schüler	60% der Schüler nutzen die Bibliothek, ein Soll von 60% aus 6562 ergibt 3937	53%, das sind 3519 aktive Kinder und Jugendliche von 6-18 Jahren
Zufriedenheit	90% der Kunden bewerten Bibliotheksleistung mit sehr gut oder gut	85% Weiterempfehlung, Kritiker 7%, keine Angabe 8%
Erneuerung	10% des Medienangebots jährlich aktualisiert	10,3%
Aktualität	50% der Medien sind nicht älter als 5 Jahre	64% der Medien von 2007 oder älter
Fernleihe	Soll angeboten werden	397 Fernleihen
Zugänglichkeit	Für mind. 75% der Bevölkerung weniger als 2 km	59% der Einwohner leben innerhalb des 2-km-Umkreises ⁴⁹ des Glashauses
Personalausstattung	Je 3000 Einwohner eine Vollzeitstelle (Soll SHA:12,4 VZÄ)	8,81 VZÄ ⁵⁰
Qualifikation	33% des Personals sind Kräfte mit fachspezifischem Hochschulabschluss	3,25 (=37%) Diplom-Bibliothekare
Personalentwicklung	Jährl. mind 3% der verfügbaren Arbeitstage pro MA	2,6%
Medienetat	Soll jährlich 10% Erneuerung ermöglichen. Durchschnittsmedienpreise 2011 ⁵¹ ergeben ein Soll von 112.362 €	69.500 € Medienetat

46 Vgl. „Grundlage für gute Bibliotheken: Leitlinien für Entscheider“ / Hrsg. BID - Bibliothek und Information Deutschland, Berlin 2009

47 Vgl. „An der Zukunft von Stadt und Land bauen: Kommunale Bibliotheken in Baden-Württemberg“ / Hrsg. Landesverband Baden-Württemberg im Deutschen Bibliotheksverband e.V., Berufsverband Information Bibliothek e.V., Landesgruppe Baden-Württemberg, Fachstellen für das öffentliche Bibliothekswesen bei den Regierungspräsidien in Freiburg, Karlsruhe, Stuttgart, Tübingen auf http://www.s.fachstelle.bib-bw.de/angebot/dokumente/Positionspapier_Zukunft_StadtLand.pdf (22.2.2013)

48 Vgl. <http://www.ib.hu-berlin.de/~kumlau/handreichungen/h79/haupt3.html>

49 Außerhalb des Umkreises leben Personen in den Teilorten Bibersfeld, Gailenkirchen, Eltershofen, Weckrieden, Tüngental, Hessental und Sulzdorf. Die Summe der Einwohner dieser Teilorte macht einen Anteil von 41% an der Haller Gesamtbevölkerung aus.

50 Angaben in Vollzeitäquivalenten, die Berechnung der Stellen in Vollzeitäquivalenten erfolgte für die Deutsche Bibliotheksstatistik, Ausfall oder Abwesenheit von mehr als 6 Wochen im Kalenderjahr ist nach deren Vorgabe dabei berücksichtigt

51 Mediendurchschnittspreise 2011 der Bücherezentrale Schleswig-Holstein http://www.bz-sh.de/index.php?option=com_downloads&Itemid=175&view=viewdownload&catid=68&cid=445

8. Aufgabenprofil

In einer sich immer stärker ausdifferenzierenden Gesellschaft mit entsprechend heterogenen Anforderungen an das Dienstleistungsspektrum einerseits und dem Wunsch nach einer attraktiven bibliothekspolitischen Positionierung andererseits befinden sich öffentliche Bibliotheken in einem Spannungsfeld zwischen „Eindeutigkeit im Auftritt“ und „Vielfalt im Angebot“.

Informationslogistische Rollen versuchen nun, beide Aspekte bewusst zu verknüpfen und dabei die Bibliothek eingebettet in ihre kommunale Umwelt so zu betrachten, dass die „Vielfalt des Angebots“ nicht beliebig und verwirrend, sondern klar definiert ist und die „Eindeutigkeit im Auftritt“ Spielräume für situative Schwerpunktsetzungen sowie eine notwendige lokale Flexibilität zulässt.⁵²

Informationslogistische Rollen gruppieren zahlreiche Aufgaben, die öffentliche Bibliotheken wahrnehmen können, in sinnvoller und trennscharfer Weise und benennen beispielhaft, welche medialen Schwerpunkte und welche Zielgruppen der jeweiligen Rolle entsprechen.⁵³

Um tatsächlich der „Eindeutigkeit im Auftritt“ gerecht zu werden, lautet die Empfehlung für eine Bibliothek in der Größenordnung der Stadtbibliothek Schwäbisch Halls, sich auf maximal vier Rollen zu beschränken.

Aus der Analyse der gesellschaftlichen und lokalen Rahmenbedingungen, der Stärken und Schwächen und der Nutzerbefragung ergeben sich nun folgende informationslogistischen Rollen der Stadtbibliothek Schwäbisch Hall:

„Tor zum Lernen“, „Bildungs- und Ausbildungsunterstützung“, „Individuelles Bildungszentrum“, „Unterhaltung und Freizeit“

Die Rollen wurden gewichtet, im Mittelpunkt stehen Bildung (Rolle 1 mit Unterkategorien a, b und c) und Freizeit (Rolle 2). Auf den nächsten Seiten folgen die genauen Definitionen dieser Rollen.

52 Vgl. Becker, Tom; Born, Andrea: Informationslogistische Rollen für die Münchner Stadtbibliothek Am Gasteig: Vom Zukunftsszenario zum erfolgreichen Relaunch des Dienstleistungsportfolios einer modernen Zentralbibliothek. S.286 ff. In: Gut ist uns nie gut genug! Instrumente zur Qualitätsentwicklung und Qualitätssicherung für eine ausgezeichnete Bibliothek / Hrsg. Von Tom Becker und Cornelia Vonhof. Wiesbaden: Dinges & Frick, 2010.

53 Vgl. Umlauf, Konrad: Bestandaufbau an öffentlichen Bibliotheken. Frankfurt a.M.: Klostermann, 1997 (Das Bibliothekswesen in Einzeldarstellungen), S. 70.

8.1 Tor zum Lernen – Rolle 1a

Signifikante Merkmale	Zielgruppen	Niveaus	Schlüsselfunktionen	Dienstleistungen und Medienangebot
<p>Information Literacy Leseförderung Vermittlung von Informations- und Medienkompetenz, Kooperation mit Schulen, Kitas und ähnlichen Einrichtungen</p> <p>nachfrageorientiertes Medienangebot mit Staffeln Lern- und Spielmöglichkeiten vor Ort</p>	<p>Kinder Schüler Eltern Erzieher Lehrer</p>	<p>Orientiert an den Bedürfnissen von Einrichtungen wie Horten, Kitas, Schulen</p>	<p>Individuell Selbsterkenntnis spielerisches Lernen Unterhaltung Vermittlung von populärem Wissen</p> <p>Schulbegleitendes Lernen</p> <p>gesellschaftlich Förderung der Chancengleichheit Förderung der Integration Förderung der Bildungsziele</p>	<p>Dienstleistungen Auskunfts- und Rechercheangebot (Linksammlung, Munzinger) Online-Dienste (Fernleihformular, E-Mail-Auskunft, Onleihe) Klassen- und Gruppenführungen (Curriculum Grundschulen, Multiplikatoren, SZO: Schulungen Mittel- und Oberstufe) Elternbibliothek Vermitteln von Lesepatzen an Kitas und z.T. Grundschulen</p> <p>Medienangebot Bilderbücher Sachliteratur und Romane für Kinder und Jugendliche Comics Lehr-, Lern- und Übungsmaterialien (Lern-)Spiele</p>

Konsequenzen für Bibliothek in Raum, Funktion und Angebot: stärkere Ausrichtung auf Online-Dienste, Ausbau der Klassen- und Kita-Führungen und -konzepte. Der Kinderbereich soll mehr Lern- und Spielmöglichkeiten bieten. Das Raumangebot muss diesem hohen Stellenwert entsprechend angepasst und aufgewertet werden.

8.2 Bildungs- und Ausbildungsunterstützung – Rolle 1b

Signifikante Merkmale	Zielgruppen	Niveaus	Schlüsselfunktionen	Dienstleistungen
<p>Unterstützt die institutionalisierte Bildung in Schule, Beruf und Studium Hilft bei der Vermittlung von Informations- und Medienkompetenz</p> <p>Bereitstellung von Klassensätzen, Medienkisten, Lesetrolleys Angebot von Lern- und Arbeitsmöglichkeiten vor Ort</p>	<p>Schüler, Auszubildende, Studierende an weiterführenden Schulen, Berufsschulen, Hochschulen (Grundstudium) Umschüler Arbeitssuchende, Migranten, Multiplikatoren, Goethe-Studenten</p>		<p>berufs-/ bildungsorientiert Lernen und Ausbildung, berufliche Fortbildung und Berufsausübung</p> <p>gesellschaftspolitisch Förderung der Chancengleichheit und Integration</p>	<p>fremdsprachige Flyer, grundlegende Website-Informationen (Flyer) Rechercheangebot (Linksammlung, Munzinger) Online-Dienste (Fernleihformular, E-Mail-Auskunft, Onleihe) Klassen- und Gruppenführungen (weiterführende Schulen, Migranten, Frauenakademie) Verfügbarkeit von Arbeitsplätzen, Fernleihe, Elternbibliothek</p> <p>Medienangebot Lehr-, Lern- und Arbeitsmaterialien, Sachliteratur, multimediale Medienpakete (Sprachkurse) Datenbanken und virtuelle Quellen (Munzinger) DAF-Bestand unter Berücksichtigung des Mediothekangebots des Goethe-Instituts</p>

Konsequenzen für Bibliothek in Raum, Funktion und Angebot: Der Standort der Lernmedien muss nicht zwingend im Glashauss sein, der Anspruch wird von allen Bibliotheken des Systems (derzeit SZO) erfüllt.

8.3 Individuelles Bildungszentrum – Rolle 1c

Signifikante Merkmale	Zielgruppen	Niveaus	Schlüsselfunktionen	Dienstleistungen und Medienangebot
<p>Unterstützung der individuellen Aus-, Fort-, und Weiterbildung sowie des Lernens und der Selbstbildung in der Freizeit</p> <p>Vermittlung von Informationskompetenz und Medienkompetenz</p> <p>Angebot von Lern- und Arbeitsmöglichkeiten vor Ort</p>	<p>generell Kinder Jugendliche Erwachsene</p> <p>speziell Selbstlerner Berufstätige Arbeitssuchende Migranten Senioren</p>	<p>informell Grundbedarf Fortgeschrittene und spezialisierte Interessen</p> <p>formell Schule und Berufsschule Berufsausbildung Fachschule Fachhochschule und Universität</p>	<p>Individuell (freizeit-)orientiert Wissenspopularisierung Urteilsbildung Selbsterkenntnis spielerische Lernen</p> <p>berufs-/ bildungsorientiert Ausbildung Fort- und Weiterbildung Berufsausübung</p>	<p>Dienstleistungen Auskunft und Recherche Online-Dienste Einzelarbeitsplätze usw. Bibliothek 55+ Elternbibliothek Neulesereinführung Lesungen in Kooperation zu Schwerpunktthemen</p> <p>Medienangebot (auch virtuell) Sachbücher (auch populärwissenschaftlich) Lehr-, Lern-, Übungsmaterialien Lexika Sprachwörterbuch Lernzeitschriften multimediale Medienpakete externe (e-)Quellen</p>
<p>Konsequenzen für Bibliothek in Raum, Funktion und Angebot wo Arbeitsplätze unterbringen?</p>				

8.4 Unterhaltung und Freizeit – Rolle 2a

Signifikante Merkmale	Zielgruppen	Niveaus	Schlüsselfunktionen	Dienstleistungen
hohe Aktualität, größtmögliche Titelbreite für Unterhaltung und Freizeitgestaltung Bestseller-Service	Kinder, Jugendliche, Erwachsene	informell breit gefächert: Musikmedien, Kinder- und Jugendmedien für alle Altersstufen, Belletristik und AV-Medien fremdsprachige Belletristik Ratgeber mit ein- und weiterführenden Inhalten grundlegende Sach- und Standardliteratur	individuell/freizeitorientiert Unterhaltung, Hobby, Freizeit, Familie gesellschaftspolitisch Teilhabe am sozialen Leben	E-Reader Bibliothek 55+ Elternbibliothek Medienangebot Romane, Comics, Ratgeber, Konsolenspiele, Anleitungen, Reiseführer, Musikmedien, Filme, Hörbücher, Spiele, Zeitungen, Zeitschriften, externe (e-)Quellen Brettspiele
Konsequenzen für Bibliothek in Raum, Funktion und Angebot Lesungen Kindertheater Vorlesestunden Ferienleseclub				

9. Maßnahmen 2013-2017

Was unternimmt die Bibliothek, um ihren Organisationszweck zu erfüllen und welche Wege geht sie? Für die geplanten Maßnahmen bietet es sich an, die angestrebten Ziele nach dem Marketing-Mix methodisch zu gliedern. Methodisch heißt, nach dem planmäßigen Einsatz von Mitteln auf ein Ziel hin. Unter Marketing-Mix versteht man die Abstimmung der Marketing-Instrumente aufeinander.

Instrumente des Marketings sind die Produktpolitik, Preispolitik, Distributionspolitik, Kommunikationspolitik sowie Management und Organisation. Diese Instrumente stehen gleichwertig nebeneinander. Für jedes der Instrumente gibt es eine alle Maßnahmen umfassende Fragestellung, die in der tabellarischen Übersicht jeweils den einzelnen Zielen und Maßnahmen vorangestellt ist.

„**Ergibt sich aus**“ greift nochmals die in den vorigen Kapiteln erstellten Analysen auf und führt sie zu konkreten Zielen und Maßnahmen. Erläuterungen der Abkürzungen unter „Ergibt sich aus“: IL: informationslogistische Rolle / SSA: Stärken-Schwächen-Analyse / GE: Gesellschaftliche Entwicklungen

In die Tabelle integriert ist zugleich die Erfolgskontrolle. So wird die Konzeption in das Controllingsystem der Bibliothek eingebettet. Damit die Maßnahmenziele einfach prüfbar sind, konzentriert sich die Erfolgskontrolle unter „**Erreicht wenn...**“ auf Kontrollziele, die nach der so genannten SMART-Formel formuliert sind. Das heißt, die Ziele sind **s**pezifisch, **m**essbar, **a**usführbar, **r**ealistisch und **t**erminiert formuliert.

Im Falle einer Nicht-Erreichung müssen entweder die Maßnahmen oder die Zielsetzung an sich überprüft werden.

9.1 Maßnahmen im Bereich Produkte

Was bietet die Bibliothek?

Ziele	Ergibt sich aus	Maßnahmen 2013-2017	Status, Zuständigkeit	Erreicht wenn...	Kosten
Kooperation mit den Kitas, Vorstellen der Angebote	IL 1a, GE: „Mediengewohnheiten“, „Bildung“	<ul style="list-style-type: none"> • Führung und Info über Angebote für Multiplikatoren (Erzieher) • Bilderbuchkinos als PowerPoint an Kitas vermitteln • Bücherliste erstellen - Bilderbücher zum Thema „Lesen, Bücher, Bibliotheken“ 	Treffen mit städtischen Kitas am 25.3.2013 Graf/Lebrecht/Carretta, freie/kirchl. schriftlich informiert	Angebote werden verstärkt nachgefragt, ist erfolgt Liste der verfügbaren Bilderbuchkinos erstellt und an alle KiTa's in SHA verteilt ist, erfolgt Liste erstellt und an alle KiTa's in SHA verteilt ist, erfolgt Mindestens eine Kamishibai-Ausleihe in	keine

		<ul style="list-style-type: none"> • Kamishibai – Ausleihbar für Kitas oder als Angebot von Lesepatren für Kitas 		2013 - erfolgt	
Angebot für Kinder unter 3 Jahren	IL 1a, GE: „Mediengewohnheiten“, „Bildung“	„Bücherhüpfer“ – Angebot für U3-Kinder	Graf, Lebrecht	Mindestens eine derartige Veranstaltung im Jahr 2014	Veranschlagt in Etat Öffentlichkeitsarbeit 2014/2015
Bildungsferne Familien erreichen	IL 1a; GE: „Bevölkerung“, „Lesen und (Vor-)Lesen“, „Mediengewohnheiten“	Fortbildungsveranstaltung /Buchvorstellung für Eltern und Erzieher in den Haller Kitas 2014	Graf / Bub durchführend: Bibliothekspersonal bzw. Honorarkraft	Voraussetzung: Honorar bewilligt 2014 an mindestens zwei KiTas durchgeführt	Ggf. anfallendes Honorar veranschlagt in HH 2014/2015
Bildungsferne Familien erreichen	IL 1a, GE: „Bevölkerung“, „Mediengewohnheiten“, „Bildung“	über „Lesestart“ Buchpakete verteilen (Start November 2013 bis 2015, „Stiftung Lesen“)	Verteilung: Team, Koordination: Bub-Graf Pressekonferenz am 17.4.	Mindestens 10 Buchpakete wurden 2013 abgeholt, in den Folgejahren mindestens die Hälfte der Jahreskontingente der Buchpakete	keine
Curriculum für alle Haller Grundschulen kontinuierlich anbieten	L 1a + 1b, GE: „Nutzung von Bibliotheken“, „Mediengewohnheiten“	Zeitfenster für Klassenführungen werden den Schulen zu Schuljahresbeginn mitgeteilt mit Bitte um Terminvereinbarung	Lebrecht	Mit dem Angebot an Klassenführungen für 2. + 4. Klassen 50% der Grundschulklassen und deren Schüler erreichen	Zeit, Nerven
Kooperationsvereinbarungen mit städtischen Grundschulen	L 1a + 1b, GE: „Nutzung von Bibliotheken“, „Mediengewohnheiten“	Formulieren und Abschließen von Kooperationsverträgen 2014/2015	Graf / Lebrecht	Möglichst viele verbindliche Kooperationsverträge im Rahmen des Curriculums	Geduld
Kinder mit Migrationshintergrund verstärkt ansprechen	IL 1a, GE: „Bevölkerung“, „Bildung“, „Bücher und (Vor-)Lesen“	Zweisprachige Vorlesestunden anbieten	Lebrecht, Tosun, Miller	Mind. 2 zweisprachige Vorlesestunden ab 2013, bereits umgesetzt	keine

Vorleseinheiten, die besonders Jungs ansprechen	IL 1a, GE: „Bücher und (Vor-)lesen“	Kooperation mit Fußballverein Sportfreunde Schwäbisch Hall e.V., Projekt „Kicken und Lesen“	Lebrecht, Dirlamm	Mindestens eine konkrete gemeinsame Aktion in 2013	keine
Vermitteln von Informations- und Recherchekompetenz an Schüler weiterführender und beruflicher Schulen	IL 1b; GE: Mediengewohnheiten	Rechercheschulungen für die Mittel- und Oberstufe, 2013 ausschließlich im SZO, ab 2014 Angebot für SZW / Berufsschulen vor Ort in deren Computerräumen	Hoher	Mindestens zwei Rechereschulungen im Schuljahr 2013/2014 im SZO	keine
Bibliothek als Lernort, Möglichkeit zur Konzentration/Ruhe	SSA	Ohrstöpselautomat	Ohrstöpselautomat Dezember 2012 realisiert Graf	Zahl der Beschwerden wird geringer, 2011: 4x Kritik, 2013/14: < 4x Kritik	Ohrstöpselautomat wird über Fremdfirma betrieben
Bibliothek als Lernort, größere Zufriedenheit mit den Arbeitsplätzen	SSA, IL 1b + 1c	Erhebung: Nutzung der Arbeitsplätze plus qualitative Befragung – bereits umgesetzt	Lebrecht/Graf	Nutzung steigt und die Ausstattung betreffend keine negativen Rückmeldungen.	keine
Bibliothek als Lernort, größere Zufriedenheit mit den Arbeitsplätzen	Lob-Anregungen-Kritik, Befragung	Schaffung weiterer Arbeitsplätze durch Abbau der Theke 2.OG	Graf/ Hirt Realisiert im Januar 2013	Bereits realisiert	Bereits realisiert
Separater Raum im/am Bibliotheksgebäude zur Stillarbeit oder in dem parallel Veranstaltungen stattfinden können	Lob-Anregungen-Kritik, SSA, Ausgangssituation	Langfristig das Untergeschoss in die Planungen mit einbeziehen	setzt Leerstand voraus	umgesetzt	Umbau-maßnahmen
E-Reader als Instrument der Leseförderung	IL: 2a, GE: „Mediengewohnheiten“	2014 Ausleihbare E-Reader im Angebot haben	Graf	2014 können E-Reader entliehen werden	ggf. Neuan-schaffungen

Angebot an Brettspielen	IL: 2a	Prüfen, was logistisch möglich ist - 2014	Graf / Carretta / Schlüter / Lebrecht	Entscheidung getroffen	Medienetat / Einbandkosten
WLAN in der Bibliothek	GE: „Nutzung des Internets“	Drittanbieter prüfen	Graf, Wunderlich, Bräuner	realisiert	Einmalige und laufende Kosten, HH 2014/2015

9.2 Maßnahmen im Bereich Distributionspolitik

Wie kommen Bibliothek und Kunde zusammen?

Ziele	Ergibt sich aus	Maßnahmen 2013-2017	Status, Zuständigkeit	Erreicht wenn...	Kosten
Orientierung in der Bibliothek erleichtern	SSA	Standortplan am Katalog bis Ende 2015	Graf	Erstellt	Werbemitteletat 2014
Ältere und immobile Menschen und Menschen mit wenig Freizeit erreichen	GE: „Bevölkerung“ „Mediengewohnheiten“, „Zustand SOLL-IST: Zugänglichkeit“	Medienbring- und holdienst ODER Bücherbus 2017	Graf	Umgesetzt	Botendienst: Preis nicht ermittelt. Bücherbus ca. 400.000 €
Den Mediengewohnheiten entgegenkommen	SSA, GE „Mediengewohnheiten“	Neuer Online-Katalog „OPEN“ mit Drill-down-Funktion, „Bücherkarussell“, mehr Katalogfunktionen, mehr Übersichtlichkeit – 2015	Graf	Umgesetzt	HH 2014/2015: EDV: jährl. 1100 € mehr plus 1200 € einmalige Investition
Medienrückgabemöglichkeit erweitern	SSA, GE „Nutzung von Bibliotheken“	Medienrückgabesystem 2013	Termin für Aufstellung und Inbetriebnahme: 13.5.	System ist aufgestellt	Mittel waren im Doppelhaushalt 2012/2013
Bequemerer Zahlungsverkehr	GE: Rahmenbedingungen	Bargeldloses Bezahlen mit EC - 2014	Graf / Götzelmann/ Hoher / Bräuner / Hirt	Umgesetzt	Verkabelung, Beschaffung der Geräte, laufende Unterhaltungskosten

Mehr Menschen durch Online-Angebote erreichen	GE: Mediengewohnheiten	E-Mail-Auskunft offensiver auf Website und im Katalog anbieten, ggf. Formular 2014	Graf	Angebot besteht 2014	Honorar für Websitehersteller
Besseres Wahrnehmen der Wünsche von Kindern und Jugendlichen	IL 1a, GE: Mediengewohnheiten	Umfrage unter Kindern und Jugendlichen DHH 2016/2017	Graf / Lebrecht (ggf. als Studentenprojekt der HdM).	Durchgeführt 2016/2017	ggf. Werbemittel für Teilnehmende
Schließfächer erneuern / erweitern	Lob-Anregungen-Kritik	Offene Schließfächer mit Türen versehen, neue Münzfächer 2014	Graf	Umgesetzt 2014/2015	neue Türen und Schlösser in HH 2014/2015
Senioren mit eingeschränkter Mobilität für sie geeignete Angebote präsentieren	GE: Mediengewohnheiten, demographischer Wandel	E-Reader und Onleihe im Rahmen des Senioren-Internetcafes präsentieren	Graf / Hocher	Am 10.4.2013 geschehen	keine
Zweite, nichtöffentliche Schulbibliotheks-Zweigstelle im Schulzentrum West	IL 1b	Zusammenlegung der Kataloge, frühestens 2015	Graf	Umgesetzt	Datenmigration des bisherigen Katalogs

9.3 Maßnahmen im Bereich Kommunikationspolitik

Wie ist die Öffentlichkeitsarbeit gestaltet?

Ziele	Ergibt sich aus	Maßnahmen 2013-2017	Status, Zuständigkeit	Erreicht wenn...	Kosten
Menschen mit Migrationshintergrund ansprechen	1b GE: Gesellschaft	türkische und russische Benutzungsordnung erstellen	Tosun, Miller	Bereits Ende 2012 fertiggestellt	keine
Mehr Menschen durch Online-Angebote erreichen	1c GE: Mediengewohnheiten	Interesse abfragen, Verteiler anlegen, Veranstaltungs-Newsletter anbieten 2015	Graf, N.N.	Angebot besteht 2015	keine

Konstante Zahl an aktiven Lesern erhalten	Ausgangssituation, GE: Mediengewohnheiten	Neuanmeldungs-kampagne: wer einen neuen Leser wirbt, dem wird der Jahresausweis um 3 Monate kostenlos verlängert. NeuleserIn erhält Ausweis für 13 statt 12 Monate Herbst 2014 z.B. zum „Tag der Bibliotheken“	Graf	Kampagne 2014 durchgeführt	Einnahmen Jahresgebühr können sich geringfügig verschieben
Die Stadtbibliothek ist im Rahmen der Kinder- und Jugendliteraturtage als Mitveranstalter, Veranstaltungsort und Einrichtung präsent	SSA: Pressearbeit	Pressearbeit 2013	Graf / Berger / Lebrecht	Stadtbibliothek bei mindestens 80% aller Veröffentlichungen erwähnt	keine
Stadtbibliothek ist als Kooperationspartner für das Lesestart-Projekt bekannt	SSA: Pressearbeit	Pressekonferenz vorbereiten, durchführen 2013	Graf / Bub	Pressekonferenz, Artikel erschienen am Samstag, 20.4.2013	keine
Transparent machen, was in der Bibliothek außerhalb der Öffnungszeiten geschieht	SSA: Öffnungszeiten	Aufsteller: geschlossene Veranstaltung – heute zu Gast in der Bibliothek: Klasse 2a – ab sofort	Team Ausleihtheke / Team Klassenführungen	umgesetzt	keine
Eigene und andere Kulturangebote kommunizieren	SSA Werbung	Aufstellen eines „Kulturbildschirms“	Graf	Bildschirm aufgestellt und bespielt	Mittel in HH 2013

9.4 Maßnahmen im Bereich Management & Organisation

Wie ist die Bibliothek organisiert?

Ziele	Ergibt sich aus	Maßnahmen 2013-2017	Status, Zuständigkeit	Erreicht wenn...	Kosten
Bessere telefonische Erreichbarkeit	SSA: Öffnungszeiten	Rückruf-Service – ab sofort	Team an der Information	Von allen gemacht wird	Telefonkosten
Bessere Erreichbarkeit außerhalb der Öffnungszeiten	SSA: Öffnungszeiten	Anrufbeantworter für Kartenbestellungen, Telefonschema erarbeitet, 2014	Graf / Fischer	Umgesetzt	keine
Beibehalten der Dienstbesprechungen	SSA: Schwächen Intern	Rechtzeitige Terminierung	Graf	10 Besprechungen im Jahr stattfinden	keine

9.5 Maßnahmen im Bereich Preispolitik

Was kostet die Bibliothek?

Ziele	Ergibt sich aus	Maßnahmen 2013-2017	Status, Zuständigkeit	Erreicht wenn...	Kosten
Bildungsferne Familien erreichen, Kindern aus Zielgruppe entgegenkommen	Ausgangssituation, Beschwerdemanagement, SSA, IL 1a	Versäumnisgebühren für Kinder senken	Graf Einbringung Sitzungsvorlage, Entscheidung: Gemeinderat	Änderung der Benutzungsordnung	Geringere Einnahmen bei den Versäumnisgebühren
Kostendeckungsgrad erhalten	Zielvereinbarung Graf-Gerstenberg	Haushaltsplanung 2014/2015	Graf	Kostendeckungsgrad erhalten oder verbessert	

Anhänge

Fragebogen und detaillierte Auswertung Stärken-Schwächen-Analyse

Intern

In puncto Lage, Erreichbarkeit und Zugänglichkeit bescheinigte das Bibliotheksteam der Bibliothek überwiegend, dass es „sehr zufrieden“ oder „zufrieden“ ist. Am höchsten ist die Zufriedenheit mit der Lage im Ort (72,4% „sehr zufrieden“).

Abzug gab es bei den Parkplätzen – mit der Parkplatzsituation sind 36,4% weniger zufrieden und 45,5% unzufrieden, niemand ist „sehr zufrieden“. Die Beschilderung empfanden 18,2% als „weniger zufrieden(stellend)“. Mit dem Gebäude sind zwar 36,4% zufrieden, der gleiche Anteil ist aber auch weniger zufrieden, 18,2% sind mit dem Gebäude unzufrieden. Ein ähnliches Bild ergibt sich bei den Gebühren: es sind ebenfalls 36,4% weniger zufrieden und 45,5% nicht zufrieden. 9,1% sind „zufrieden“ oder „sehr zufrieden“.

Bei „Angebote und Dienstleistungen“ wurde die Zufriedenheit mit einzelnen Bestandsgruppen abgefragt. Hier ist die Zufriedenheit insgesamt sehr hoch, am höchsten bei den Kinder- und Jugendbüchern, wo 72,7% „sehr zufrieden“ angegeben haben. Umso deutlicher ist der „Ausreißer“ bei den Arbeits- und Leseplätzen, mit denen 45,5% des Bibliothekspersonals weniger zufrieden ist. Auch bei der Öffentlichkeitsarbeit (Veranstaltungen, Werbematerialien) zeigt sich das Team insgesamt zufrieden, am höchsten ist die Zufriedenheit mit dem Infomaterial (54,5% „sehr zufrieden“). Lediglich mit der Pressearbeit waren 18,2% weniger zufrieden.

Im Bereich „Management und Organisation“ machten in manchen Bereichen einige Personen keine Angabe, wer jedoch eine Angabe machte, war in der Regel „zufrieden“ oder „sehr zufrieden“. Die höchste Zufriedenheit mit 36,4% „sehr zufrieden“ erzielte der Bereich „Innovation“. Das Wissensmanagement wurde von 27,3% mit „weniger zufrieden“ bewertet, beim Technologieeinsatz waren zwar 81,8% „zufrieden“, je 9,1% aber „weniger zufrieden“ bzw. „unzufrieden“.

Was die Personalorganisation betrifft, war die Zufriedenheit insgesamt ebenfalls hoch, eine Ausnahme machte hier die Personalentwicklung, mit der 18,2% weniger zufrieden sind.

Die „Ressourcen“ bezeichnen als letzten Punkt die finanzielle und personelle Situation im allgemeinen. Von 18,2% wurden die Personalstellen als kritisch gesehen, je 91% gaben hier „weniger zufrieden“ oder „unzufrieden“ an. Auch sind 27,3% mit dem Medienetat „weniger zufrieden“. 54,4% gaben bei den Investitionen an, „weniger zufrieden“ zu sein.

Die Stärken der Stadtbibliothek Schwäbisch Hall aus Sicht der Mitarbeiter: Lage im Ort, Kinder- und Jugendbücher, Veranstaltungen, Infomaterial, Innovation, Personalorganisation

Die Schwächen der Stadtbibliothek Schwäbisch Hall: Parkplatzsituation, Beschilderung, Gebäude, Gebühren, Arbeits- und Leseplätze, Pressearbeit, Wissensmanagement, Personalentwicklung, Personalstellen, Medienetat und Investitionen.

Extern

An der Umfrage haben 243 Nutzer der Bibliothek teilgenommen, davon 170 (70 %) weibliche Nutzer und 70 (30%) männliche Nutzer. Dies entspricht ziemlich genau der Geschlechterverteilung unter den aktiven Lesern.

Bei der Altersstruktur sieht das anders aus. Unter den aktiven Bibliotheksnutzern ist fast die Hälfte (48%) unter 20 Jahre alt. Bei der Umfrage machen Personen zwischen 40 und unter 65 Jahren mit 53% den größten Teil der Teilnehmenden aus und sind damit überrepräsentiert. Zwischen 15 und unter 20 Jahre alt sind 14% der Teilnehmenden. Diese Personengruppe ist damit in der Umfrage unterrepräsentiert.

Neben dem Geschlecht und dem Alter wurde der höchste Bildungsabschluss abgefragt. Hier waren vor allem Personen mit Hochschul-/Fachhochschulabschluss vertreten (39%). Die nächstgrößere Gruppe machen Personen mit Mittlerer Reife aus (24%). Darauf folgen Personen mit Abitur/Fachabitur (19%). Personen mit Volks-/Hauptschulabschluss machen 5% der Teilnehmenden aus. Schüler, die den größten Teil der aktiven Bibliotheksnutzer ausmachen, sind mit 10% bei der Umfrage vertreten. Weiter war der Wohnort bei der Umfrage anzugeben. Vor allem Haller (Zentrum und Teilorte) nahmen 62% an der Umfrage teil, aus Rosengarten waren es 8% und aus Michelfeld 5%.

Um zu erfahren, wie oft die Teilnehmenden die Bibliothek benutzen, wurde zum einen die Ausleih-Häufigkeit abgefragt. Die meisten, 40%, leihen sich mindestens einmal im Monat Medien aus. 33% leihen sich einmal pro Woche Medien aus. Über die Hälfte der Teilnehmenden (73%) leiht sich also verhältnismäßig oft Medien in der Bibliothek aus. Vor allem um neue aktive Leser gewinnen zu können, ist die Meinung der Personen, die zum 1. Mal in die Bibliothek kommen, wichtig. Diese Personen waren aber bei der Umfrage sehr rar vertreten (2 Personen).

Ebenfalls wurde abgefragt, wie oft sich die Teilnehmenden in der Bibliothek aufhalten. Bemerkenswert ist, dass sich Personen über 40 Jahren eher einmal die Woche in der Bibliothek aufhalten als mindestens einmal im Monat. Unter den 20- bis unter 25-jährigen kommen genauso viele mehrmals die Woche wie mindestens einmal im Monat in die Bibliothek. Die über 65-jährigen halten sich nach dieser Umfrage am häufigsten in der Bibliothek auf. Hier sind die beiden häufigsten Nennungen „einmal pro Woche“ und „mehr als einmal pro Woche“.

Als nächstes waren die Hauptgründe zu nennen, weshalb man die Bibliothek nutzt. Die Mehrheit (72%) geht für Freizeit und Hobbys in die Bibliothek. Für 38% der Befragten bietet die Bibliothek Zugang zu Angeboten, die sie sich sonst nicht leisten könnten oder wollten. Ebenso viele nennen „um sich zu informieren“, knapp weniger (37%) „aus literarisch-kulturellen Interessen“. „Um mich persönlich weiterzubilden“ geben 36% an, „für Kinder und Familie“, und „weil ich mich gerne in der Bibliothek aufhalte“ wird von 35% als Grund angegeben.

Die Gründe „weil ich überraschende Denkanstöße/ neue Themen finde“, „für berufliche Zwecke/ berufliche Weiterbildung“ und „für Schule/ Ausbildung/ Studium“ sind mit 19% weitaus geringer angegeben, „für Begegnungen mit anderen Menschen“ und „um mir die Zeit zu vertreiben“ wird am seltensten genannt (9% bzw. 7%).

Im Altersvergleich fällt auf, dass überall „Freizeit und Hobbys“ dominieren, bei den Schülern steht aber „Schule/Ausbildung/Studium“ direkt an zweiter Stelle. Bei den 30- unter 40-jährigen steht „für Kinder und Familie“ an zweiter Stelle. In den Altersgruppen 40- bis unter 65 und über 65 Jahre sind literarisch-kulturelle Interessen der zweithäufigste Grund. „Um mich zu informieren“ und „um mich persönlich weiterzubilden“ sind unter den 40- bis unter 65-jährigen die daran anschließenden Gründe. Die Frage, ob die Bibliothek seniorengerecht sei, beantworteten 77% mit „ja“ und 4% mit „nein“. Da die Stadtbibliothek Schwäbisch Hall E-Medien ebenfalls anbietet, war eine Frage, ob dies für die Nutzer der Bibliothek ein interessantes Angebot ist. Exakt gleich viele sind an e-Medien interessiert wie nicht daran interessiert sind (44%). Auffällig ist, dass bei Frauen der Anteil der Interessierten etwas höher ist (52%).

Zufriedenheit mit Lage, Erreichbarkeit und Zugänglichkeit

Mit der **Lage im Ort** sind 95% sehr zufrieden oder zufrieden, mit der Erreichbarkeit sind 78% sehr zufrieden oder zufrieden, 3% sind weniger zufrieden/ unzufrieden.

Stellt man die Antworten zu Erreichbarkeit den Wohnorten der Teilnehmenden gegenüber, fällt auf, dass von den Hallern der Großteil mit der Erreichbarkeit sehr zufrieden ist. Bei Personen aus näher liegenden Gemeinden befinden sich „sehr zufrieden“ und „zufrieden“ etwa gleich am erster Stelle. Weiter entfernt wohnende sind mit der Erreichbarkeit immerhin zufrieden.

Mit der **Parkplatzsituation** sind 43% (sehr) zufrieden, 28% weniger zufrieden oder unzufrieden. 30% k.A. Zu den **Öffnungszeiten** äußern sich 61% als sehr zufrieden oder zufrieden. 35% sind weniger zufrieden oder unzufrieden (4% k.A.)

95% aller Befragten ist zufrieden oder sehr zufrieden mit dem Gebäude und den Räumen.

Zur **Beschilderung** äußern sich 84% (sehr) zufrieden, 12% sind weniger zufrieden oder unzufrieden. Den Katalog befinden 66% zufriedenstellend, 9% sind weniger zufrieden oder unzufrieden, 23% sagen „weiß nicht“. Mit der **Aufstellung der Bücher** sind 82% zufrieden oder sehr zufrieden, 11% sind weniger zufrieden oder unzufrieden. Die Gebühren sind für 69% der Befragten zufriedenstellend, 15% sind weniger zufrieden und 10% sind unzufrieden.

Aus Sicht ihrer Leser punktet die Bibliothek bei der Lage, der Räumlichkeiten und der Erreichbarkeit. Einzelne Schwächen sehen sie beim Katalog, der Beschilderung und der Aufstellung. Die größte Unzufriedenheit herrscht bei den Öffnungszeiten (35%) der Parkplatzsituation (28%) und den Gebühren (25%).

Zufriedenheit mit Angeboten und Dienstleistungen

Die größte Zufriedenheit gaben die Befragten bei „**Freundlichkeit des Personals**“ an, mit der 95% sehr zufrieden oder zufrieden und lediglich 3% un- oder weniger zufrieden sind. Ähnlich hoch (92%) ist die Zufriedenheit der Teilnehmenden mit der **Auskunft und Beratung** in der Bibliothek, 2% sind weniger zufrieden oder unzufrieden.

Bei den verschiedenen **Medienarten** herrscht die größte Zufriedenheit mit 100% mit dem Angebot an Kinder- und Jugendbüchern. Hohe Zufriedenheit haben auch Zeitungen (92%), Sachbücher (91%) und Romane (89%), auch mit den AV-Medien sind 87% zufrieden. Die geringste Zufriedenheit haben die Zeitschriften, mit denen 16% weniger zufrieden oder unzufrieden sind.

Mit den Leihfristen sind 89% (sehr) zufrieden, weniger zufrieden sind 4%, unzufrieden ist aber niemand.

77% sind mit der Möglichkeit ausgeliehene **Medien über das Internet zu verlängern** (sehr) zufrieden, beinahe ebenso viele (75%) sind mit der telefonischen Verlängerung sehr zufrieden oder zufrieden – die Unzufriedenheit lag hier je bei 2%, der Rest machte keine Angabe.

61% der Befragten sind mit dem Angebot der **E-Mail-Erinnerung** kurz vor Ende der Leihfrist (sehr) zufrieden, 36% können hierzu nichts sagen, sie nehmen das Angebot wahrscheinlich nicht wahr. Zur Möglichkeit der **Vormerkung** gibt ebenfalls eine relativ große Anzahl (44%) keine Meinung ab. Doch über die Hälfte der Befragten (53%) ist mit dem Angebot (sehr) zufrieden.

Mit der **Aktualität des Bestandes** sind 63% zufrieden oder sehr zufrieden, 15% sind weniger zufrieden, 21% äußerten sich hier gar nicht. 63% sind mit den **Arbeits- und Leseplätzen** in der Bibliothek (sehr) zufrieden. Dagegen sind 13% weniger zufrieden, 24 % haben keine Meinung dazu.

Zu einem Teil des Angebots können auffällig viele Menschen keine Angaben machen – das zeigt, dass diese Angebote entweder wenig bekannt sind oder von einem Großteil nicht benötigt werden.

Beim Angebot des **Munzinger-Archivs** fällt die Zahl derer, die nichts dazu sagen können, am gravierendsten auf: Fast alle Teilnehmenden, 86%, kreuzten „weiß nicht“ an. Die wenigen anderen 12% sind zufrieden bzw. sehr zufrieden. Auch zum Angebot der **Fernleihe** kann ein auffällig großer Teil keine Meinung dazu abgeben (71%). 25% sind sehr zufrieden oder zufrieden, 4% sind weniger zufrieden. Das Online-Formular zum Aufgeben einer Fernleihe ist erwartungsgemäß einem bemerkenswert großen Teil (77%) unbekannt, 20% sind zufrieden oder sehr zufrieden.

Ebenfalls über die Hälfte der Befragten (53%) konnten sich weder zu den **Computer- und Internetarbeitsplätzen** (42% (sehr) zufrieden) äußern, noch zum Angebot des **öffentlichen Kopierers** - 44% sind mit diesem Angebot aber zufrieden oder sehr zufrieden.

Mit der Homepage und dem Online-Angebot sind 46% (sehr) zufrieden, beinahe ebenso vielen Personen (45%) gaben hier aber auch „weiß nicht“ an.

Gerade die neueren Online-Angebote der Bibliothek sind vielen Personen scheinbar nicht bekannt. Die Bibliothek wird in erster Linie also nach wie vor als eine Institution gesehen, die ein Angebot vor Ort macht. Gerade das in der Umfrage wenig wahrgenommene Munzinger-Archiv oder die Fernleihe sind Angebote, die auch vorrangig für Schüler sowie Studierende interessant sind – eine Nutzergruppe, die in der Umfrage unterrepräsentiert ist.

Schwächen liegen in der externen Betrachtung im Angebot der Zeitschriften (16%), in der Aktualität (15%) und im Angebot der Arbeits- und Leseplätze (13%). Die Stärken liegen nach Aussage der

Benutzer in der Freundlichkeit, der Auskunft und Beratung und dem Angebot an Kinder- und Jugendmedien. Ebenfalls auf einem guten Weg ist die Bibliothek nach dieser Befragung auch mit den Leihfristen, der Internetverlängerung, der E-Mail-Erinnerung und der Möglichkeit der Vormerkung. Die Angebote, zu denen viele Personen keine Angaben machten, müssen bei den Zielgruppen in den Blick gerückt werden.

Zufriedenheit mit den Veranstaltungen und der Öffentlichkeitsarbeit:

Zu den **Veranstaltungen für Erwachsene** haben 63%, mehr als die Hälfte, keine Meinung. Dafür sind 33% (sehr) zufrieden und 4% weniger zufrieden. Nahezu identisch sind die Angaben beim Angebot der **Kinderveranstaltungen**. Mehr Personen äußern sich zum **Infomaterial**, hier sagen 49% nichts dazu, 44% sind zufrieden und 6% weniger zufrieden. Die **Pressearbeit** wird von 56% nicht wahrgenommen, 35% sind (sehr) zufrieden, 9% sind weniger zufrieden. Zur **Werbung** machen etwas weniger (53%) keine Angaben, 37% sind (sehr) zufrieden, 10% sind weniger zufrieden. Bei der Vorlage dreier Bibliotheksflyer waren auch Mehrfachnennungen erlaubt. 47% der Befragten kannten keinen der Flyer, am bekanntesten ist der Veranstaltungsflyer (42%), gefolgt vom Web-Katalog-Flyer (URL für die Recherche und Verlängerung von Zuhause aus), den 22% kannten, am unbekanntesten war mit 4% der Munzinger-Flyer.

Das Veranstaltungsangebot ist damit insgesamt noch ausbaufähig, die Pressearbeit und Werbung ebenfalls.

Fazit der Teilnehmenden

Am Schluss der Befragung wurde das Fazit der Bibliotheksnutzer abgefragt durch die Frage: „Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie die Bibliothek einem/r Freund/Freundin oder Bekannten weiterempfehlen werden?“ Auf einer Skala von 0 (absolut unwahrscheinlich) bis 10 (sehr wahrscheinlich) war dann anzukreuzen, wo man die Bibliothek einordnet. Aus den Antworten daraus wird der Net-Promoter-Score entwickelt, ein Index, der mittelbar die Kundenzufriedenheit und unmittelbar die Bereitschaft zur Weiterempfehlung quantifiziert. Jede Entscheidung sollte langfristig zu einer Steigerung des Net-Promoter-Scores führen. Kunden, die mit 9 oder 10 antworten, werden als Promoter (Befürworter) bezeichnet, Kunden die mit 0 bis 6 antworten sind Dekratoren (Kritiker), Kunden die mit 7 oder 8 antworten bezeichnet man als Indifferente oder passiv Zufriedene. Die Mehrheit der Teilnehmenden sind Promoter/ Befürworter der Bibliothek, empfehlen die Bibliothek also sehr wahrscheinlich weiter (60%). Ein kleiner Teil ist insgesamt unzufrieden mit der Bibliothek und zählt zu den Kritikern (7%). Passiv Zufriedene sind 25% und keine Fazit gaben 8% ab.

Vergleicht man die interne und die externe Sicht auf die Stärken und Schwächen, so ergibt sich ein überraschend eindeutiges Bild:

Die Schwächen liegen aus der Sicht sämtlicher Befragten in der Parkplatzsituation, der Beschilderung und den Gebühren. Die Mitarbeiter sind außerdem unzufrieden mit dem Gebäude. Die Benutzer hingegen geben noch den Katalog, die Aufstellung und vor allem die Öffnungszeiten als Schwächen an.

Bei den Dienstleistungen geben alle Befragten übereinstimmend die Arbeits- und Leseplätze als mangelhaft an. Aus Sicht der Nutzer kommt noch das Angebot der Zeitschriften und die Aktualität des Medienangebots hinzu.

Bei der Werbung sind sich die Mitarbeiter mit den Lesern einig: die Pressearbeit ist verbesserungswürdig. Die Nutzer sehen außerdem noch die Werbung als Schwäche an.

Die Stärken liegen übereinstimmend in der Lage und den Kinder- und Jugendmedien.