

Betriebsvergleich an Öffentlichen Bibliotheken

**Bandi:
Empfehlungen
und Arbeitsmaterialien
für ein output-orientiertes
Berichtswesen**

Herausgegeben von
Marga Pröhl und
Bettina Windau

Bearbeitet von
Ursula Pantenburg und
Kerstin Schmidt

Verlag Bertelsmann Stiftung
Gütersloh 1997

Inhalt

Vorwort	7
I. Warum ein Betriebsvergleich?	9
II. Organisation der Projekte	11
III. Methodik des Betriebsvergleiches	15
- Leistungsmessung	15
- Leistungsvergleich	17
- Leistungsbewertung	17
- Berichtsebenen	18
- Produkte Öffentlicher Bibliotheken	19
IV. Instrumente und Arbeitsmaterialien	21
1. Kennzahlenkatalog	21
- Betriebsdaten	23
- Indikatoren	33
2. Betriebsabrechnungsbogen	52
3. Fragebögen	62
- Einstellung von Bürgern zur Stadtbibliothek	65
- Einstellung von Mitarbeitern zur Stadtbibliothek	75
- Zufriedenheitsbefragung der Mitarbeiter	87
- Kundenbefragung	97
- Kinderbefragung	103
4. Sondermessungen	107
- Differenzierte Messung interner Dienstleistungen	109
- Zeit-pro-Stück-Messung	113
- Messung des Beratungsaufwandes	119
5. Analyseinstrumente	122
- Zielprofil	125
- Bestandsprofil	131
Literaturhinweise	135