

Betriebsvergleich an Öffentlichen Bibliotheken

**Band 2:
Meftergebnisse -
Richtwerte -
Handlungsempfehlungen**

Herausgegeben von
Bettina Windau

Bearbeitet von
Ursula Pantenburg

Verlag Bertelsmann Stiftung
Gütersloh 1997

Vorwort	7
I. Die Projektpartner im Profil	9
II. Indikatoren	47
1. Zieldimension Auftragserfüllung	49
2. Zieldimension Kundenorientierung	63
3. Zieldimension Wirtschaftlichkeit	89
4. Zieldimension Mitarbeiterorientierung	103
III. Betriebsdaten	111
1. Personal	111
2. Bestand	115
- nach Medienarten	116
- nach Bereichen	118
- nach Vergleichsgruppen	120
3. Ausleihen	123
- nach Medienarten	124
- nach Bereichen	126
- nach Vergleichsgruppen	128
IV. Sondermessungen	135
1. Differenzierte Messung interner Dienstleistungen	135
2. Kostenrechnung	138
V. Befragungen	145
1. Ergebnisse der Bürgerbefragung	146
2. Ergebnisse der Mitarbeiterbefragung	153
VI. Projektbeurteilung	161
1. Statements der Projektbibliotheken	161
2. Die Sicht der Bertelsmann Stiftung	165
Literaturverzeichnis	167
Indikatorenübersicht	178
Stadtereister	184