

stadt  
bibliothek  
köln

# STRATEGIE- KONZEPT

aktualisierte und  
überarbeitete  
Auflage

Strategie  
Konzept



Stadt Köln

Der Oberbürgermeister



## Inhalt

Vorwort zur aktualisierten und überarbeiteten Auflage

1. Ausgangssituation bei der Strategieentwicklung 2010 und Methodik
2. Umwelt-Umfeld-Modell für die Stadtbibliothek Köln
3. Vision – Mission – Werte der Stadtbibliothek Köln
4. Leitbild der Stadtbibliothek Köln
5. Strategische Handlungsfelder und relevante Milieus
6. Zielebenen für die einzelnen Handlungsfelder

Exkurs: Die Bibliothek als wichtiger Kultur- und Bildungsort und die Zukunft des Lernens

7. Ziele für die einzelnen Handlungsfelder
8. Wie geht es weiter?

Anlagen

1. Sinusmilieus / Lebensstil und Nutzungsverhalten anhand der Sinusmilieus
2. Zahlen — Daten — Fakten zur Aufgabenerledigung (Stand 2013/2014)



## Vorwort zur aktualisierten und überarbeiteten Auflage November 2014

Das Strategiekonzept der Stadtbibliothek Köln wurde 2009/2010 entwickelt und vom Rat der Stadt verabschiedet. Seither gab es zahlreiche Entwicklungen, die eine Überarbeitung und Ergänzung sinnvoll erscheinen lassen.

Die Stadtbibliothek ist mit etwa 2,2 Millionen Besucherinnen und Besuchern<sup>1</sup> jährlich die am meisten genutzte Kultur- und Bildungseinrichtung in Köln. Bemerkenswert ist hierbei, dass sehr viele junge Menschen die Angebote der Bibliothek nutzen, denn 70 % der Nutzer sind unter 40 Jahre. Doch nicht nur diese rein quantitativen Aspekte belegen ihre unverzichtbare Rolle als Basiskultureinrichtung. Menschen, die bereits in jungen Jahren die Bibliotheken mit ihren Informationsangeboten nutzen, werden in der Regel auch die Angebote der Hochkultur schätzen. Die Kulturtechniken Lesen, Schreiben und Sprache sind dabei der Schlüssel zu Wissen und kultureller Bildung. Die Stadtbibliothek bietet ein professionelles modulares Lese- und Frühförderungsprogramm, das vor allem auf interkulturellen Austausch setzt, sie betreibt Alphabetisierungsstudios in Kooperation mit Partnern wie der VHS, sie vermittelt grundlegende Kenntnisse zur Medienkompetenz in der vernetzten Welt — Programme wie die „Digitale Werkstatt“ sprechen vor allem ältere Menschen an, aber auch hochkarätige kulturelle Veranstaltungen und Ausstellungen gehören zum Portfolio. Kooperation auf allen Ebenen hat höchste Priorität. Die Bibliothek deckt ein breites Spektrum für unterschiedlichste Alters- und Interessengruppen ab und ist als nicht-kommerzieller und für jedermann zugänglicher Treffpunkt ein unverzichtbarer Ort in unserer Stadtgesellschaft.

In den letzten Jahren hat sich ein drastischer Wandel in der Medienwelt vollzogen und Bibliotheken werden künftig noch mehr mit Menschen als mit Büchern arbeiten. Sie wandeln sich von einem Anbieter von Medien und Services zu einem Ort, der Menschen anregt, eigene Ideen zu entwickeln und Dinge zu entdecken. Das kreative eigene Tun, das Miteinander, das gegenseitige Lernen und Lehren werden im Vordergrund stehen. So entstand neben den üblichen Angeboten in der Stadtbibliothek ein „Makerspace“. Das ist ein Ort des Experimentierens und der Kreativität, wo es Programme vor allem im kreativ-technischen Umfeld gibt. Diese Angebote leben von Menschen, die ihre eigenen Ideen und Projekte einbringen, die Bibliothek stellt vor allem die Infrastruktur und vernetzt die Interessenten. Bibliotheken sind dafür prädestiniert, denn sie stehen für offene Wissensvermittlung, freien Zugang und qualitätvolle Information aller Art. Die Stadtbibliothek bietet bereits heute — und wird dies in der Zukunft verstärkt tun — Know-how außerhalb des regulären Bildungssystems. Die Stadtbibliothek ist eine zutiefst demokratische Einrichtung - sie ist ein Ort der Information, der Integration und der Inspiration. Sie ist auch ein Ort der Muße und der Entspannung, des ungeplanten Suchens und Entdeckens. Ein Cafébereich, WLAN, Lese- und Arbeitsplätze sowie eine moderne technische Ausstattung gehören zur Grundausstattung. Die Stadtbibliothek wandelt sich zunehmend zum „dritten Lebensraum“ neben der Arbeitsstelle und der privaten Umgebung und ihre Bedeutung als attraktiver Treffpunkt mit Wohlfühlambiente steigt stetig. Dies belegen steigende Besucherzahlen und eine längere Verweildauer der Besucher in unserem Haus. Die Stadtbibliothek setzt alles daran, Schritt zu halten mit den technischen und informationellen Neuerungen, die unmittelbaren Einfluss auf das Leben der Menschen, auf ihre Kultur und Bildung haben. Nicht nur mit dem Bereitstellen von physischen und digitalen Medien, sondern auch mit Tipps zum Umgang mit digitalen Angeboten übernimmt sie schon heute Verantwortung in der digitalen Welt und ist auch selbst aktiv auf allen Social-Media-Kanälen – genauso wie ihre Benutzer.

Die Stadtbibliothek ist keine „Luxus-Kultureinrichtung“ für eine literaturbegeisterte Elite, sondern vermittelt Schlüsselqualifikationen der Bildung und der Kultur für breite Bevölkerungskreise. Sie ist elementarer Teil der Stadtgesellschaft und sollte noch stärker in die Stadtentwicklung mit eingebunden werden. Die aktive Teilnahme am Kongress „Campus Digitale Räume“ im Rahmen der Smart City-Konzeption war ein erfolgreicher Schritt in diese Richtung. Künftig möchten wir die Bürgerinnen und Bürger noch stärker teilhaben lassen an der Gestaltung ihrer Bibliothek bzw. ihrer Stadt.

<sup>1</sup> Im Folgenden wird in diesen Fällen der Lesbarkeit halber das generische Maskulinum verwendet.



## 1. Ausgangssituation bei der Strategieentwicklung 2010 und Methodik

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

Im Rahmen des Projektes „Strategisches Management von öffentlichen Bibliotheken“ haben Studierende des Schwerpunkts Bibliotheksmanagement im Studiengang Bibliothekswesen der FH Köln im Wintersemester 2009/10 am Versuch einer Modellbildung für die Stadtbibliothek Köln teilgenommen. Ziel war es, ein generalisierbares Modell über die strategischen Steuerungsoptionen von öffentlichen Bibliotheken zu entwickeln. Initiiert wurde das Projekt gemeinsam vom Institut für Informationswissenschaft der Fachhochschule Köln und einem Vertreter der KGSt (Kommunale Gemeinschaftsstelle für Verwaltungsmanagement).

Für die Bibliotheksleitung war das Projekt der Ausgangspunkt für den Strategieentwicklungsprozess, dessen Ergebnis die Identifizierung von langfristigen Zielen und Maßnahmen zur Entwicklung eines umfassenden Leitbildes bildete, konkretisiert in der strategischen Zukunftsplanung der Stadtbibliothek Köln. Diese wird in regelmäßigen Abständen fortgeschrieben.

### KGSt-Modell zur internen Strategiefindung

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

Auf der strategischen Unternehmensebene werden Fragen der langfristigen Leitung und Steuerung, basierend auf Interviews mit der Führungsebene, erläutert und der Produktplan der Stadtbibliothek Köln sowie mögliche strategische Szenarien aufgeführt. Grundlage dafür ist das Modell zur strategischen Steuerung der KGSt, an dem sich auch das überarbeitete Strategiekonzept orientiert.

Unter strategischen Aspekten, also um sowohl die Zukunftsfähigkeit zu erhalten als auch gleichzeitig einen angemessenen und notwendigen Beitrag zur Konsolidierung des Haushalts der Stadtbibliothek leisten zu können, mussten folgende Fragen in der Bibliothek geklärt werden:

- Was will die Stadtbibliothek Köln
  - unter Berücksichtigung der generell und spezifisch zu beachtenden Rahmenbedingungen (Umwelt / Umfeld),
  - mit ihrem Handeln,
  - auf den unterschiedlichen Handlungsfeldern,
  - bei welchen Zielgruppen,
  - in welchen zeitlichen Dimensionen

**bewirken?**

- Mit welchen **Leistungsangeboten** soll das erreicht werden?
- Welche **Prozesse und Strukturen** sollen dafür vorgehalten werden und welche **Ressourcen<sup>2</sup>** sollten bzw. können dafür eingesetzt werden? Grafisch stellt sich der Kreislauf dieser Fragen wie folgt dar:

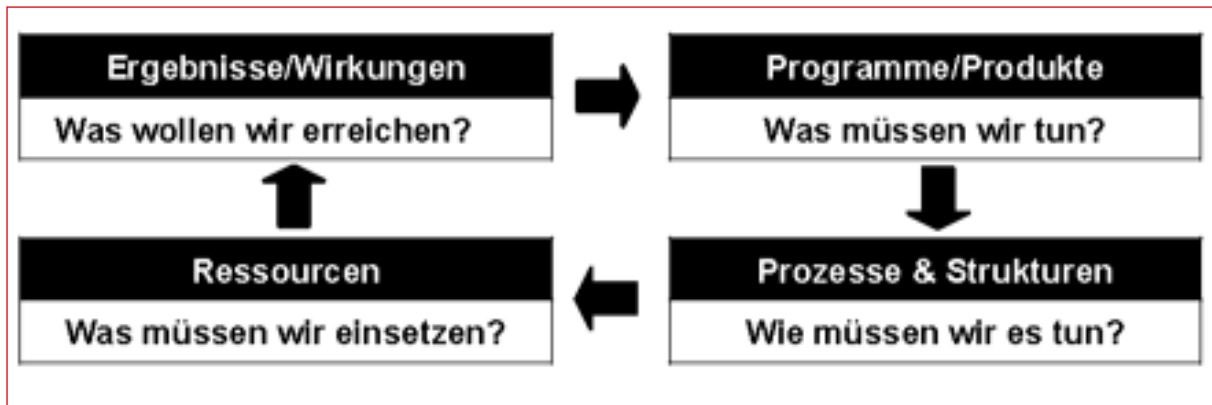


Abb. 1: KGSt-Strategiemodell; Quelle: [www.kgst.de/dotAsset/1083891.gif](http://www.kgst.de/dotAsset/1083891.gif)

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

Basierend auf dieser Fragestellung orientiert sich die Stadtbibliothek Köln in großen Zügen an den ursprünglich definierten Verfahrensschritten, um zum endgültigen Strategiekonzept zu gelangen. Das vorliegende Konzept soll dem zuständigen Ausschuss zur Kenntnisnahme vorgelegt, mit dem Gremium diskutiert (Stufe 5) und abschließend im Rat vorgelegt werden (Stufe 8).

<sup>2</sup> Unter Ressourcen werden hier neben Finanzmitteln auch Stellen, Gebäude/Räume, Informationstechnik und Wissen verstanden.





Abb. 2: 8-Stufen-Vorgehensmodell<sup>3</sup>

<sup>3</sup> Eine ausführliche Beschreibung des Projektes liefert der Abschlussbericht: Fühles-Ubach, Simone / Greskowiak, Dirk (2010): Strategisches Management von öffentlichen Bibliotheken – Modellentwicklung in Kooperation mit der Stadtbibliothek Köln. Endbericht zum Kooperationsprojekt im WS 2009/2010, Köln.

## 2. Umwelt-Umfeld-Modell für die Stadtbibliothek Köln

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

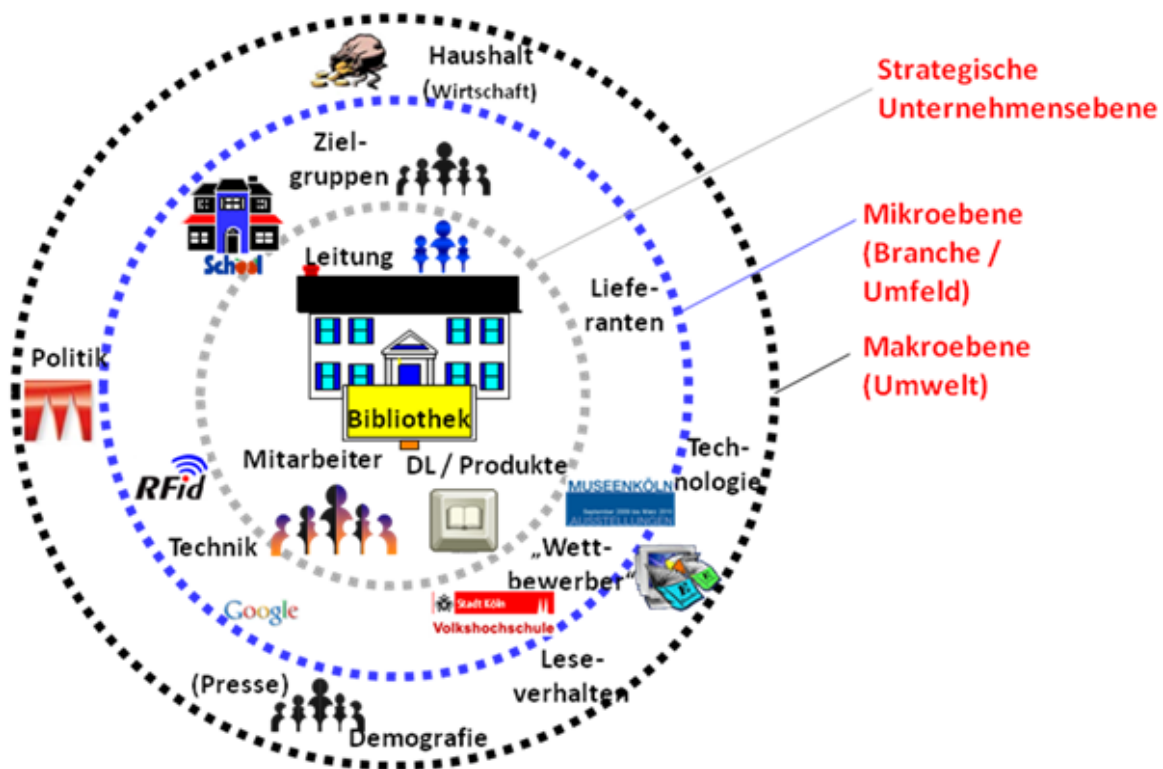


Abb. 3: Darstellung des Umwelt-Umfeld-Modells für die Stadtbibliothek Köln

### 3. Vision — Mission — Werte

#### Vision

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

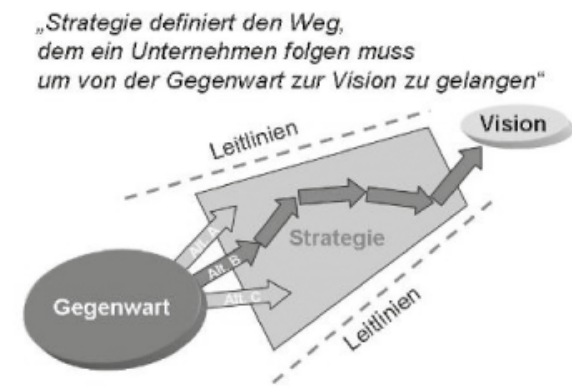
#### Mission

Die Stadtbibliothek Köln ist Teil eines weltweiten Netzwerks von Bibliotheken und bietet Zugang zu umfassenden Informationen genauso wie zu Bildung und den kulturellen Grundlagen unserer Gesellschaft. Durch unsere digitalen Kanäle und die sozialen Netzwerke sind wir breit vernetzt und in ständigem Dialog mit unseren Nutzern.

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

#### Unsere Werte

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



## 4. Leitbild der Stadtbibliothek Köln

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

Die Stadtbibliothek — mit ihren Stadtteilbibliotheken, dem Bücherbus und ihren Minibibs — verfolgt folgende Ziele:

- Sie sichert zur Bildung, Information, Kommunikation und Freizeitgestaltung die Informations- und Medienversorgung der Bürger in einer angemessenen, qualitätsvollen und aktuellen Medienvielfalt. Dabei werden multimediale und elektronische Entwicklungen besonders berücksichtigt. Neben den umfangreichen Angeboten der Zentralbibliothek bietet sie Grundversorgung an Medien in den Stadtteilbibliotheken. Die Stadtteilbibliotheken sind häufig erste Anlaufstelle für Kinder und Jugendliche und engagieren sich besonders in den Bereichen Lese- und Sprachförderung, Alphabetisierung sowie in der interkulturellen Bibliotheksarbeit.
- Die Stadtbibliothek schafft für alle Altersgruppen ein hervorragendes Entwicklungs- und Bildungsangebot als eine wesentliche Voraussetzung zur Teilhabe am gesellschaftlichen und beruflichen Leben.
- Durch kompetente Literatur- und Medienvermittlung fördert sie das Lesen und die Medienkompetenz, sie gibt Orientierung in der Medien- und Informationsvielfalt und führt zu kreativem und kritischem Umgang mit traditionellen und elektronischen Angeboten. Datenbanken, elektronische Informationsangebote und der Austausch in sozialen Netzwerken sind selbstverständlicher Anteil des Portfolios der Stadtbibliothek und werden auch für das interne Wissensmanagement genutzt.
- Sie bietet fachliche Beratung zu Informations- und Auskunftsfragen für alle Bürger.
- Die Stadtbibliothek ist Ort kultureller Veranstaltungen. Dabei tritt sie einerseits selbst als Veranstalterin auf, andererseits kooperiert sie mit Institutionen vielfältigster Art. Mit dem Heinrich-Böll-Archiv und der Sammlung Literatur-in-Köln legt sie auch einen besonderen Schwerpunkt auf die lokale Literaturszene.
- Die Bibliothek als Aufenthaltsort wird im digitalen Zeitalter immer wichtiger für die Menschen. Hier können sie ohne Konsumzwang lernen und — individuell oder gemeinsam — arbeiten, Projekte entwickeln, kreativ sein, andere treffen, lesen und entspannen oder geprüfte und relevante Informationen erhalten.
- Gleichzeitig entwickeln wir Alternativen zu den traditionellen Bibliotheksräumen durch neue flexible Bibliotheksangebote.
- Köln ist eine der Städte Deutschlands, die den höchsten Anteil an Menschen mit einer Zuwanderungsgeschichte haben. Die Bibliothek möchte hier mit angemessenen Medien-, Veranstaltungs- und Raumangeboten reagieren.
- Zusammenarbeit und Vernetzung in allen Arbeitsbereichen haben oberste Priorität. Daher wird die Stadtbibliothek weiterhin Kooperationen suchen, um ihre Ziele zu verwirklichen: als Teilhaber, wo ihr die eigene Expertise fehlt, oder als Tonangeber, wo sie andere mitnehmen kann. Hierbei bezieht sie ihre Kunden sowie ihre Partner aktiv und dialogorientiert in die Leistungserstellung mit ein.

- Die Stadtbibliothek will Vorreiter und Labor innovativer Dienstleistungen bei der Stadt Köln, aber auch auf nationaler und internationaler Bibliotheksebene sein. Dabei beobachtet sie das gesellschaftliche, technische und mediale Umfeld sehr genau, reagiert proaktiv und entwickelt daraus zukunftsweisende und kundenorientierte Angebote und Serviceleistungen.

**Bei allen Angeboten und Dienstleistungen ist es das erklärte Ziel, eine größtmögliche Benutzerzufriedenheit bei optimaler Nutzung des Medien- und Dienstleistungsangebots zu erreichen. Aktualität, nachfrageorientierte Angebote und professioneller Service haben oberste Priorität.**

Die Stadtbibliothek arbeitet nach effizienten und ökonomischen Methoden und bedient sich modernster Organisationsmethoden und -mittel. Die professionelle Außendarstellung der Stadtbibliothek hat einen hohen Stellenwert.

Unsere Mitarbeitenden sind von größter Bedeutung:

- Sie werden systematisch durch externe und interne Weiterbildung befähigt, ihre Aufgaben optimal zu erfüllen.
- In der Stadtbibliothek kommt jedem Mitarbeitenden ein hoher Stellenwert zu. Dies ist für die Bibliothek und für ihr Team Anspruch und Verpflichtung zugleich. Motivation, Kreativität, fachliche Kompetenz und Eigenverantwortung sind ebenso wichtig wie Loyalität, Kollegialität und Freundlichkeit.
- Der Erfolg der Mitarbeitenden wird letztlich bestimmt durch gemeinschaftliches Handeln. Insofern ist Arbeiten im Team eine Selbstverständlichkeit. Wechselseitige Akzeptanz und Anerkennung, Hilfe, Lob und konstruktive Kritik sowie Zuverlässigkeit sind im Rahmen eines kooperativen Führungsstils wichtige Bestandteile.
- Eine wechselseitige horizontale und vertikale Information ist eine der Grundlagen für erfolgreiche Arbeit in der Stadtbibliothek.
- Die Zufriedenheit der Mitarbeitenden mit ihrer Arbeit und mit ihren Arbeitsbedingungen ist eine wichtige Voraussetzung für die Zufriedenheit unserer Gäste.

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



„Wenn Du ein Schiff bauen willst, dann trommle nicht Männer zusammen, um Holz zu beschaffen, Aufgaben zu vergeben und die Arbeit einzuteilen, sondern lehre die Männer die Sehnsucht nach dem weiten, endlosen Meer.“

Antoine de Saint-Exupery

## 5. Strategische Handlungsfelder und relevante Milieus

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

1. der zunehmenden Anzahl der Menschen mit Migrationsgeschichte
2. der demografischen Entwicklung – einer älter werdenden Gesellschaft
3. der Veränderung der Medienlandschaft und der Mediengewohnheiten – der digitalen Spaltung
4. der Familienförderung
5. der abnehmenden Ressourcen
6. dem Leitbild der Stadt Köln und dem Kulturbericht
7. den Vorstellungen des Oberbürgermeisters, der Dezernentin und der Politik
8. der Wettbewerbssituation mit und zu anderen Bibliotheken sowie Anbietern auf dem Bildungs- und Freizeitsektor

und nach Analyse der für die Bibliothek maßgeblichen Milieus wurden die strategischen Handlungsfelder für die Stadtbibliothek Köln definiert:



Abb. 5: Strategische Handlungsfelder der Stadtbibliothek Köln

**Bildung, Information, Integration, Freizeit und Kultur sind die Elemente der Identität der Stadtbibliothek Köln. Die Kundenorientierung und der Netzwerkgedanke nach innen und außen sind die Schwerpunkte, über die sich die Rolle der Handlungsfelder definiert. Die in alle Bereiche hineinwirkenden Aspekte der Kommunikation und des Dialogs, auch in sozialen Netzwerken und im Bereich des Wissensmanagements, werden künftig eine noch größere Rolle spielen.**

**Das Leistungsangebot und sein Nutzen für die Bürger:**

- Information & Orientierung
- Inspiration & Lernen
- Interkulturelle Angebote & Integration
- Interaktion & Teilhabe
- Infrastruktur & Aufenthaltsqualität
- Interdisziplinäres Angebot durch vielfältige Kooperationen
- Lese- und Sprachförderung als modulares Angebot ab dem Kleinkindalter
- Vermittlung von Medien- und Recherchekompetenz
- Digitale Bibliothek – mobile Angebote & elektronische Medien
- Aktuelle und kritische Medienauswahl – Zugang zu Büchern in jeglicher Form
- Internes Wissensmanagement & professionelle Weiterentwicklung

Die für Bibliotheken relevanten **Milieus** (basierend auf den Sinus-Milieus) sind:

- Bürgerliche Mitte,
- Adaptiv-pragmatisches,
- Sozialökologisches,
- Liberal-intellektuelles,
- Hedonistisches und
- Expeditives Milieu.

In der **Anlage 1** (S. 30 ff.) findet sich eine ausführliche Darstellung zu diesem Punkt.



## 6. Zielebenen für die einzelnen Handlungsfelder

### Handlungsfeld Bildung

Nr.	Wirkungen	Prio	Mögliche Zielgruppen	Leistungsangebote
1	Unterstützung des frühkindlichen Spracherwerbs	1	0- bis 3-jährige und deren Eltern	Frühkindliche Sprach- und Leseförderung (Papalapap, Bücherbabys) mit entsprechendem Medienangebot; Bilderbuch-Apps
2	Lust auf Lesen wecken als Element der Grundbildung	1	3- bis 6-jährige	s. a. 1, Kniebücher, Spiele, Kita-Kisten, Projekt Lesestart, Vorlesestunden. Kooperation: Jugendamt, Kindertagesstätten
2a	Lust auf Lesen wecken im Schulalter	1	Schüler	Lesenächte, (mehrsprachige) Vorlesestunden, Ran ans Lesen im offenen Ganzttag, spezielle Leseangebote für Jungen
3	Verbesserung der Chancengerechtigkeit	1-2	Sozial Benachteiligte	PC-Infrastruktur, Lernmittel, Beratung, Arbeitsplätze, Hausaufgabenbetreuung, Games-Angebote, Alphabetisierungsangebote
4	Unterstützung und Anregung des lebenslangen Lernens im und für das Erwerbsleben	1	Wiedereinsteiger, Berufstätige, technisch Interessierte, Integrationskurse	Sach- und Fachliteratur, E-Learning, Online-Tutorials, Methodentraining Recherche, Kurse der Digitalen Werkstatt und im Makerspace
5	Erhöhung des Bildungsstandes bei Kindern und Jugendlichen — Bewusstsein schaffen für die „Bibliothek als Bildungspartner“	2	Multiplikatoren wie Referendare, Lehrer, pädagogisches Personal, OGTS-Mitarbeiter	Schülerhilfen, Klassenführungen, Workshops für den pädagogischen Nachwuchs, Projekte wie Lesestart und Ran-ans-Lesen
6	Verbesserung der Medien- und Informationskompetenz	1	Jugendliche, Schüler aller Altersstufen, „Digital Immigrants und Outsiders“ (s. Abb. 10 in Anhang 1)	s.a. 4, Facharbeitstraining, Games-Programme bei games4kalk, z.B. Spiele-Testergruppe, E-Reader-Sprechstunde, Kurse der Digitalen Werkstatt und „Was Google nicht findet“
7	Niederschwelliger Zugang zu neuen technischen Entwicklungen, gesellschaftliche Teilhabe	1	Erwachsene, Jugendliche	Technische Infrastruktur, Workshop-Programme: Digitale Werkstatt / Makerspace, spezielle Beratung, iPad-Programme und Apps
8	Unterstützung älterer und dementer Menschen	1	Betreuer von alten Menschen	Medienkoffer zu Aktivitäten mit alten und dementen Menschen sowie zur Biografiearbeit

## Handlungsfeld Information

Nr.	Wirkungen	Prio	Zielgruppe	Leistungsangebote
1	Kostenlose oder kostengünstige wohnortnahe bzw. elektronische Versorgung mit qualitativ hochwertigen Medien aller Art – auch E-Books	1	Alle Bürger	Bestand von sorgfältig ausgewählten und aktuellen Verlagsprodukten (Bücher, Zeitschriften, Zeitungen, DVDs, CDs, CD-ROMs, Games), Zugang zu Onlinekursen.  Bestand über Online-Katalog und auf dem Smartphone verfügbar. Integrierter Zugang zu Lexika, Datenbanken, E-Learning und E-Book-Angeboten sowie Feedbackfunktion für Kunden.
2	Information über tagesaktuelle Entwicklungen		Alle Bürger	Digital Signage (Flatscreen-Infosystem), Quellentaucher (Touchscreen zur interaktiven Verknüpfung von Tagesnachrichten mit dem Bibliotheksbestand), PressDisplay (1.800 Tageszeitungen online im Original-Layout), Tageszeitungen, kostenlose Internetzugänge.
3	Kostenloser Zugang zu professionellen Fach- und Pressedatenbanken kommerzieller Anbieter	1	Schüler, Studierende, Wissenschaftler und Berufstätige	Datenbankangebot mit Pauschallizenzen, z.B. GENIOS, Nexis, Beck Online, Statista, Munzinger, PressDisplay, Encyclopedia Britannica
4	Kostenloses WLAN		Alle Bürger	Zentralbibliothek und alle Stadtteilbibliotheken
5	Weltweite Literaturrecherche: Ermittlung und Nachweis von Büchern, Aufsätzen, Artikeln und anderen Informationsmedien unabhängig von ihrem Standort	1-2	Schüler, Studierende, Wissenschaftler und Berufstätige	Digitale Bibliothek
6	Orts- und zeitunabhängige Verfügbarkeit von hochwertigen Verlagsprodukten per Download über das Internet	1	Alle Bürger, ggf. auch externe Kunden aus der Region	E-Ausleihe: E-Books, E-Audios, E-Paper etc.
7	Orts- und zeitunabhängige Beratung, Beantwortung von Faktenfragen und Unterstützung bei der Informationssuche	1	Alle Bibliotheksnutzer, auch externe Kunden (insbesondere auf Köln bezogenen Fragen)	Kooperativer E-Mail-Auskunftsverbund Digi-Auskunft
8	Unterstützung bei der Informationssuche in der Bibliothek und in elektronischen Quellen	1	Alle Bibliotheksnutzer	Persönliche bibliothekarische Fachauskunft und Beratung, auch telefonisch

## Handlungsfeld Information

Nr.	Wirkungen	Prio	Zielgruppe	Leistungsangebote
9	Know-How-Erwerb für den Umgang mit elektronischen Recherchemitteln	1	Kinder, Jugendliche, Einsteiger, Berufstätige, Senioren, „Digital Outsiders“ (s. Abb. 10, Anhang 1)	Methodentrainings zur Datenbank- und Internetrecherche, Digitale Werkstatt mit Schulungen zu Online-Quellen („Was Google nicht findet“), Web 2.0 und Suchmaschinen
10	Individuelle Einführung und Hilfestellung bei der Nutzung von Informations- und Kommunikationstechnologien	2-3	Senioren, Ungeübte, Computerneulinge, Gelegenheitsnutzer	E-Reader-Einführungen, Digitale Werkstatt, „Helpdesk“ für den Umgang mit Hard- und Software, mobilen Readern etc.
11	Orientierung im Internet — Wegweiser zu geprüften hochwertigen Informationsquellen im WWW	2	Schüler, Studierende, Wissenschaftler und Berufstätige	Digilink – zusammen mit anderen Bibliotheken konsortial erstelltes Linksystem zu kostenlosen Portalen und Datenbanken
12	Erhalt von Dokumenten und Medien aller Art aus anderen Bibliotheken und Städten	2-3	Schüler, Studierende, Wissenschaftler, Berufstätige, Firmen	Fernleihe – deutschlandweites Netzwerk zur schnellen Beschaffung von Literatur aus anderen Städten
13	Gesamtnachweis von lokalen bibliothekarischen Beständen und Institutionen	2	Schüler, Studierende, Wissenschaftler und Berufstätige	Kölnbib – Kooperatives Netzwerk Kölner Bibliotheken mit Verbundkatalog
14	Erhalt von individuell recherchierten und erstellten Dokumenten jeglicher Art	3	Studierende, Wissenschaftler, Berufstätige, Firmen	Kostenpflichtiger Rechterservice
15	Bibliothek als zentrale Schnittstelle zwischen physischer und digitaler Medienrezeption	2	Alle Bibliotheksnutzer	Quellentaucher — Touchscreen zur interaktiven Verknüpfung von Tagesnachrichten mit dem Bibliotheksbestand
16	Teilen von Wissen und Vernetzung von Bürgern miteinander	1	Kulturell und technisch Interessierte	Makerspace: Bibliothek als Umsetzungsplattform; Provider von Raum und Equipment, ermöglicht Workshops von Kunden für Kunden: Kooperation mit Schulen (Junior Experts), Hochschulen und Kunden mit speziellen Kenntnissen
17	Öffentlicher Zugang zu gesellschaftlich relevanten technischen Neuerungen	1	Alle Bibliotheksnutzer (auch extern)	3D-Drucker, 3D-Scanner, Vinylprinter und weitere Angebote im Makerspace

## Handlungsfeld Integration & Interkulturelle Bibliotheksarbeit

Nr.	Wirkungen	Prio	Zielgruppe	Leistungsangebote
1	Die Stadtbibliothek wird mit ihren Angeboten zu einem lebendigen Treffpunkt der Integration und Partizipation. Die Angebote sind ein konkreter und nachhaltiger Beitrag zu einer offenen Willkommenskultur.	1	Menschen mit Zuwanderungsgeschichte	<p>Zielgruppenspezifische Angebote im Einzelnen:</p> <p>BI-IN: ein mehrstufiges Bibliotheksprogramm für Teilnehmer von Integrationskursen</p> <p>Spezielle Bibliotheksführungen und Bibliotheks-Rallyes; multimediale Projekte; Train-the-Trainer-Programme</p> <p>Workshops zu Themen wie Beruf, Gesundheit, Erziehung, Ernährung</p> <p>„Wer liest, gewinnt“ — Vorlesewettbewerb für Integrationskurse</p> <p>Betriebspraktikum für Teilnehmer von Integrationskursen</p> <p>Gesprächsgruppen für Integrationskurse (mit Freiwilligenagentur)</p> <p>Lernstudios in den Stadtteilbibliotheken Chorweiler, Mülheim, Nippes und Kalk: Anlaufstellen und Lernorte für Erwachsene, die nicht (ausreichend) lesen und schreiben können</p>
2a	<p>Förderung der Mehrsprachigkeit im Kinder- und Jugendbereich durch gezielte Bestands- und Veranstaltungsangebote</p> <p>Aktiver Beitrag zur Erhöhung der Sprach- und Lesekompetenz der mehrsprachigen Kinder in ihrer Muttersprache</p> <p>Lesemotivation — Bewusstsein für das Vorlesen stärken</p> <p>Förderung der Mehrsprachigkeit in Familien</p> <p>Stärkung des Bewusstseins der Eltern für die Wichtigkeit des (mehrsprachigen) Vorlesens</p>	1	Kinder, Schüler mit Zuwanderungsgeschichte	<p>Intensive Bestandsvermittlung</p> <p>Zweisprachige Lesungen Landesprojekt Mehrsprachigkeit</p> <p>Zusammenarbeit mit ausgewählten Grundschulen aus dem Verbund Kölner Europäischer Grundschulen</p> <p>Interkulturelle Erziehung: Kooperation mit dem Museumsdienst</p> <p>Internationale Kinder- und Jugendbuchwochen</p>

## Handlungsfeld Integration & Interkulturelle Bibliotheksarbeit

Nr.	Wirkungen	Prio	Zielgruppe	Leistungsangebote
2b	<p>Förderung der Mehrsprachigkeit in Familien</p> <p>Stärkung des Bewusstseins der Eltern für die Wichtigkeit des (mehrsprachigen) Vorlesens</p>	1	Familien mit Zuwanderungsgeschichte und Multiplikatoren, die mit diesen Familien arbeiten	<p>Differenzierter mehrsprachiger Bestand</p> <p>Intensive Netzwerkarbeit zur gezielten Ansprache mehrsprachiger Familien und Multiplikatoren</p> <p>Elternseminare zu interkultureller Erziehung, Mehrsprachigkeit und Vorlesekompetenz</p> <p>Väterseminare zur gezielten Ansprache von Vätern (in Zusammenarbeit mit Väternetzwerken)</p> <p>Zweisprachige Lesungen für Kinder und Eltern in vielen verschiedenen Herkunftssprachen mit gezielter Ansprache der mehrsprachigen Eltern und Begleitpersonen</p> <p>Individuelle mehrsprachige Bibliotheksführungen für Familien</p>
3	Kostenlose oder kostengünstige wohnortnahe Versorgung mit qualitativ hochwertigen Medien zum Fremdsprachenlernen, zur Ausleihe oder Präsenznutzung in der Bibliothek	1	Alle Bürgerinnen und Bürger, die in Köln und Umgebung wohnen und/oder arbeiten und daran interessiert sind, ihre mehrsprachigen Kompetenzen zu erweitern	<p>Bestand von sorgfältig ausgewählten und aktuell gehaltenen Medien</p> <p>Zielgruppenspezifische Sprachlernmaterialien (Sprachkurse, Hörbücher, Zeitschriften, Lehrbücher, Grammatik etc.)</p> <p>Zweisprachige Literatur, originalsprachliche Literatur</p>
4	Bibliothek als integrativer Lernort	1	Schüler mit Zuwanderungsgeschichte	Förderung der sprachlichen und schulischen Leistungen durch Bereitstellung und Vermittlung von Lernmaterialien, spezielle Angebote für internationale Klassen
5	Förderung der interkulturellen Kompetenz	2	Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Stadtbibliothek	Interne und externe Fortbildung, auch mit dem Ziel, Mitarbeiter mit Zuwanderungsgeschichte aktiv in interkulturelle Projekte einzubinden
6	Vernetzung interkultureller Aktivitäten	2	Bildungseinrichtungen im Integrationsbereich	Bildungspartnerschaften mit Einrichtungen des Integrationsbereichs, Informationsveranstaltungen, Teilnahme an Netzwerktreffen (thematisch und stadtteilbezogen), Mitglied im Kölner Bündnis für Alphabetisierung und Grundbildung

## Handlungsfeld Freizeit

Nr.	Wirkungen	Prio	Zielgruppe	Leistungsangebote
1a	Unterhaltung und Spaß, Edutainment, Infotainment	1-2	Kinder 5-9	Spiele-Apps für Android oder iOS, Bereiche Simulation, Bau, Physik; Zusammenhänge, Phantasiemaschinen wie Petterssons Erfindungen, Angry Birds etc.
1b	Unterhaltung und Spaß, Edutainment, Infotainment	1-2	Kinder- und Jugendliche	Charts, Spiele, Comics, Mangas, LAN-Party, Raumangebot, Spieletestergruppen in der Stadtteilbibliothek Kalk und in der Zentralbibliothek, Testangebote für Spiele, Events, Fantasy-Rollenspielparty
2	News, „dabei sein“, aktuell sein, Orientierung über den aktuellen Literaturmarkt	1-2	Erwachsene	Bestseller Rezensions- und Bewertungstool für Kunden im Katalog (Kooperatives Landesprojekt mit 24 Bibliotheken)
3	Kulturelle Bildung	1-2	Erwachsene 30+	Veranstaltungen, Events, Klavierzimmer, Kulturschaufenster, Zeitschriftenangebote, Ausstellungen, Literaturkreis
4	Anregungen und Impulse, Horizont erweitern, Neues finden, Bestehendes vertiefen	2	Erwachsene	World Area, Präsentationen, Trailer aktueller Theaterproduktionen, z.B. via Projektion und Sounddusche in der Lernlounge Q-thek, Veranstaltungen geeks@cologne
5	Entscheidungsspielräume schaffen, Alternativen aufzeigen, Problemlösungsstrategien	2	alle	ansprechende Präsentation, Vielfalt ermöglichen; auch ohne Vielfalt der eigenen Mittel
6	Zusammenarbeiten können, Kontakte finden, Kommunikation ermöglichen, unter Menschen sein	2	Singles, ältere Menschen	Gemeinschaftsräume, Gruppen- und Arbeitsräume, spezielle Veranstaltungsangebote (Wii-Senioren, Handarbeitszirkel, Leseclubs), WLAN systemweit
7	Sichern von persönlicher und lokaler Geschichte	1	Erwachsene	Digitalisierungsmöglichkeit von Fotos, Schallplatten und Filmen
8	Gemeinsame musikalische Aktivität, Ausprobieren und Aufnehmen	2	Jugendliche, Erwachsene	E-Piano, Gitarren, Mixer, Verstärker, Mikrophon
9	Selfpublishing: Erstellen von eigenen Büchern und Podcasts	2	Jugendliche, Erwachsene	PC- und Aufnahme-Equipment, Workshops von Kunden für Kunden
10	Heimvernetzung	2	Erwachsene, Jugendliche	Workshops zu Heimserver (NAS - Network Attached Server), Personal Cloud, Smarthome (u.a. Heizungs-, Licht und Rollladensteuerung), IP-Kameras, DNLA-Server- und -Renderer; DynDNS, Smart-TV, LAN, WLAN, Powerline, gesicherte Zugriffe von außen via Internet (VPN)

## Handlungsfeld Kultur

Nr.	Wirkungen	Prio	Zielgruppe	Leistungsangebote
1	<p>Bildung &amp; Genuss, Kommunikation &amp; Unterhaltung</p> <p>Aktualität, Inspiration, Beantwortung existenzieller Fragen, Pflegen einer Gesprächskultur</p> <p>Gesellschaftliches Ereignis, Emotionalisierung von Nichtkunden</p> <p>Bibliothek als Ort der Literatur und der Künste</p>	1	<p>Kulturinteressierte sowie an wissenschaftlichen und gesellschaftlichen Themen interessierte Menschen</p> <p>s.o.</p> <p>Kulturinteressierte Stakeholder</p> <p>Kulturinteressierte</p>	<p>Hochwertiges Veranstaltungs- und Ausstellungsprogramm mit vielfältigsten Partnern, gastronomisches Angebot</p> <p>wissenswert – Themen am Puls der Zeit (Wissenschaft, Gesellschaft, Technologie, Philosophie, Literatur, Städtebau, Architektur)</p> <p>Festakte (Jubiläen, Geburtstage, Ausstellungen, Städtepartnerschaften)</p> <p>Literaturfest, bunt mit verschiedenen Elementen, auch Kunst und Musik</p> <p>Erstaufführungen von Film, Musik und Hörstücken Kölner Kulturschaffender</p>
2	Literaturgedächtnis Kölns, Ort der Literaturförderung		Literatur- u. Museumspublikum, Schüler, Studierende, Kölner Autoren	H.-Böll-Archiv / Literatur-in-Köln-Archiv Ausstellungen, Führungen, Lesungen, Diskussionen zu Kölner Autoren
3	Verorten von Social-Media-Angeboten, Bindung von Nichtkunden	1	(Jüngere) Technikaffine	Neues Veranstaltungsformat — geeks@cologne
4	Vernetzung in der Kulturszene	2	Passanten, Neugierige	Interaktives Kulturschaufenster
5	Gute Vernetzung und Kooperation	2	Alle Interessierten	Veranstaltungskooperationen
6	Raum für eigenes Tun, soziale Interaktion und bürgerschaftliches Engagement	1-2	Kölner Bürger, auch Schüler, Studierende	Makerspace

## Wirkungsbereich Kommunikation – Social Media

Nr.	Wirkungen	Prio	Zielgruppe	Leistungsangebote
1	Unterhaltung, Spaß, Ablenkung, gutes Gefühl	2	Alle Bürger	Facebook, Twitter
2	Information über die Stadtbibliothek und ihre Angebote	1	Alle Bürger, Branche, potentielle Mitarbeitende, Presse	Facebook, Twitter, Blog, Youtube, Digital Signage
3	Möglichkeit Kontakt aufzunehmen sowie Kritik, Lob und Vorschläge zu äußern	1	Alle Bibliotheksnutzer	Facebook, Twitter, (Blog)
4	Austausch und Vernetzung	1	Alle Bürger	Facebook, Twitter
5	Funktion von Geräten und von Angeboten der Stadtbibliothek Köln verstehen	1	Alle Bibliotheksnutzer	Tutorials auf Youtube und Prezi
6	Imagewandel, Stereotype abbauen	2	Alle Bürger	Facebook, Twitter, Blog, Youtube
7	Menschen hinter der Institution zeigen, Blackbox auflösen, Kundenbindung	1	Alle Bürger	Facebook, Twitter, Blog
8	Üben des Umgangs mit Web-2.0-Tools	2	Mitarbeitende	Internes Wiki, interner Blog, Digitale Werkstatt, Fortbildungen des Landesprojekts Lernort Bibliothek
9	Wissenssammlung für tägliche Abläufe, Verschriftlichung von Wissen	1	Mitarbeitende	Internes Wiki
10	Austausch und Diskussion über interne Themen und Projekte	1	Mitarbeitende	Interner Blog
11	Information der Mitarbeitenden über Angebote der Stadtbibliothek	1	Mitarbeitende	Interner Blog, Blog, Facebook, Twitter
12	Fördern von Medien- und Informationskompetenz	1	Alle Bürger	Facebook, Twitter, Blog



## Exkurs: Die Bibliothek als wichtiger Kultur- und Bildungsort und die Zukunft des Lernens

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

### Bedeutung des Ortes

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

### Fazit

Untersuchungen zeigen: Trotz der digitalen Vereinnahmung von Bibliotheken durch Google & Co. und der damit verbundenen zeit- und ortsunabhängigen Bereitstellung von Informationen ist der Ort als solcher nicht ersetzbar, sondern steigt sogar in der Bedeutung und – bezogen auf Dauer und Häufigkeit – auch in seiner Nutzung.

### Beschaffenheit und Wirkung des Ortes

- Ambiente (stilvoll, gepflegt), hohe Aufenthaltsqualität.
- Inspiration, muss Neues bieten, Verstand und Sinne ansprechen.
- Der Raum verändert sich, verspricht Neues und Aktuelles, Wissen hört nie auf.
- Bibliothek als „Kulturcafé“ und kulturelle Drehscheibe.
- Bibliothek als renommierter Veranstaltungsort.

**Orte in Bibliotheken** sind pluralistisch und vielschichtig. Neben dem kulturellen Treffpunkt gibt es weitere Bezüge wie der als Lernort für formales und informelles Lernen, Informationsort (etwa: Inszenierung von Medien) oder als Ort der interkulturellen Begegnung.

Besonders die Angebote zum eigenen Tun, zum Ausprobieren und Experimentieren gewinnen an Bedeutung.

### Fazit

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

## Lernen im Wandel – wohin die Reise geht...

- Vernetztes, selbstorganisiertes und personalisiertes Lernen in der Cloud
- E-Learning Design – von Video-basiertem Lernen über Gamification bis Responsive Design.

Längst ist deutlich, dass das Lernen in der Cloud aus einem zukunftsfähigen und innovativen Portfolio nicht mehr wegzudenken ist. Hier ein Überblick über die wichtigsten Trends, die die **Stadtbibliothek Köln** im Blick hat und sukzessive einführt bzw. für ihre Belange adaptiert:

**Video-basiertes Lernen:** Video, so heißt es, ist das Leitmedium im Web. Wenn es um die Vermittlung von Inhalten geht, führt heute kein Weg an kurzen Videosequenzen vorbei. Diese Entwicklung wird wiederum gestützt durch eine große Zahl an Einsatzszenarien und Videoformaten.

**Social Learning:** Längst hat sich herumgesprochen, dass Online-Lernen nicht nur in geführten Kursen (Web-based Training) stattfindet, sondern dass durch Social Media-Plattformen und -Tools auch Kommunikation, Austausch, Vernetzung und damit das informelle Lernen der Mitarbeitenden unterstützt werden kann.

**Mobile Learning:** Die Verbreitung von mobilen Endgeräten wächst ungebrochen und damit auch das Bedürfnis, schnell und flexibel auf entsprechend aufbereitete Informationen zuzugreifen. Zugleich bieten mobile Technologien vielfältige Möglichkeiten des kontextabhängigen Informationszugriffs (Augmented Reality, Location-based Learning, QR-Codes).

**Serious Games & Gamification:** Für Serious Games, also die Verbindung von Lernen und Spielen, wird schon seit Jahren geworben. Viele verbinden mit entsprechenden Lernangeboten ein attraktiveres Lernerlebnis und damit einen größeren Lernerfolg. Der neueste Trend spiegelt sich in Elementen und Funktionen wie Badges, Ranglisten, Fortschrittsanzeigen, Punkten sowie kleinen Wettbewerben wider, die sich in immer mehr Lernumgebungen wiederfinden und mit deren Hilfe Lernende zusätzlich motiviert werden sollen (Gamification).

**Blended Learning:** Lange Zeit stand Blended Learning für eine idealtypische Verbindung von Präsenz- und Online-Lernen – das ist auch das Ziel des Quellentaucher-Projektes der Stadtbibliothek Köln.

**Microlearning:** Der Trend zur Modularität, zum Lernen in kurzen Einheiten („Learning Nuggets“), die sich flexibel in den individuellen Arbeitsalltag integrieren lassen, ist unübersehbar. Kurze Videoclips, Podcasts sowie das Lernen mit mobilen Endgeräten unterstützen diese Entwicklung – solche Angebote sollen auch für die Stadtbibliothek entwickelt werden.

### Fazit

Heute hat Corporate Learning also nicht mehr nur mit der Entwicklung und Durchführung von Kursen, Workshops und Web-based Training (formellem Lernen) zu tun. Eine zukunftsfähige Bibliothek sollte auch das informelle, vernetzte und arbeitsprozessintegrierte Lernen abbilden (siehe Grafik auf der folgenden Seite):

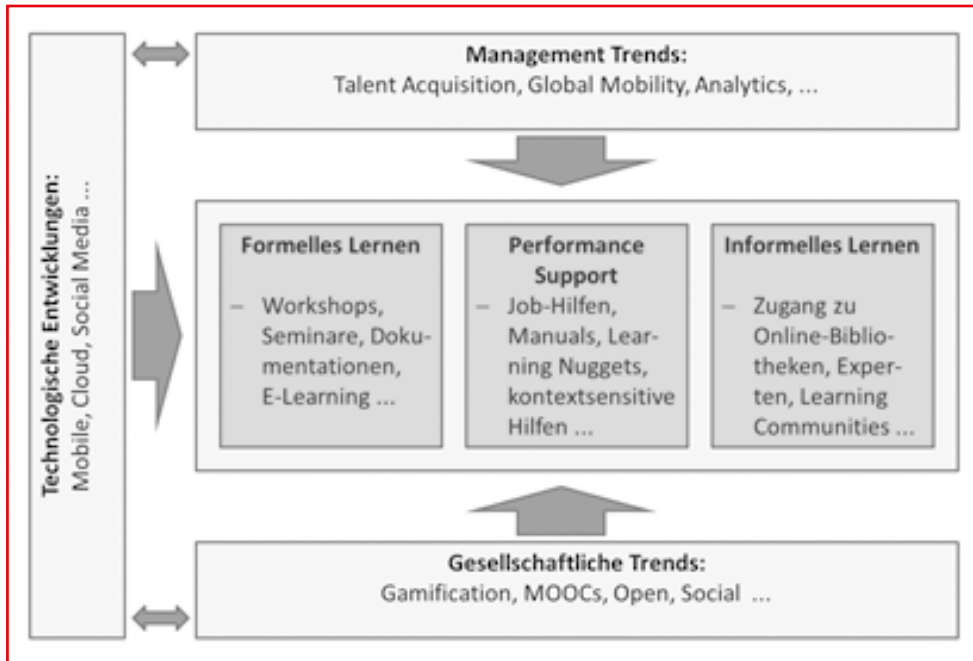


Abb. 6: Lernen im Wandel; Quelle für Text und Grafik: <http://scn.sap.com/community/german/education-dach/blog/2014/07/15/lernen-in-der-cloud-was-steckt-heute-dahinter>

## 7. Ziele für die einzelnen Handlungsfelder

### Handlungsfeld Bildung

- Höhere Marktdurchdringung bei den jungen Nutzern — modulare Angebote
- Vermittlungsarbeit wird immer wichtiger — Die Leseförderung rückt noch stärker in den Fokus
- Proaktive Kooperationen, besonders auch im interkulturellen Bereich, Bildungspartnerschaften
- Zwei- bzw. mehrsprachige Angebote weiter fördern
- Social Media im Wissensmanagement einsetzen
- Partner für die Stadtverwaltung sein – Angebote & Kooperationen ausbauen
- Fortbildungsangebote für Mitarbeitende durch ein internes Fortbildungsangebot mit Fortbildungspässen
- Digitales Lernen zu einem profilstarken Schwerpunkt ausbauen
- Schulungsangebote für „digitale Laien“ weiterführen
- Lernen durch Lehren – Schüler und interessierte Bürger als Bildungslotsen für Erwachsene etablieren
- Makerspace als innovativen Lernort weiter etablieren
- Pflege des bürgerschaftlichen Engagements – Vorlesepaten, Freundeskreise

### Handlungsfeld Information

- Ausbau elektronischer Dienstleistungen
- Migration der Bibliothekssoftware in eine Cloud-Lösung
- Portale und Konsortien noch stärker nutzen
- Externe Nutzung der Bibliothek – Handy-OPAC, E-Books, Catalogue Enrichment
- One Stop-Shop; eine Oberfläche für alle Such-Quellen (Kataloge, Datenbanken, digitale Bibliotheken etc.) mit direktem Zugriff auf Inhalte
- Social Media / Web 2.0 Angebote weiter ausbauen, Nutzer zu Partnern machen, Dialog und Interaktion mit den Kunden
- Qualifizierung der Mitarbeitenden als Lernbegleiter, hier erhöhter Fortbildungsbedarf
- (Digitale) Erschließung der Materialien des Heinrich-Böll-Archivs und der Sammlung Literatur-in-Köln sowie Herausgeben von eigenen Publikationen
- Auskunfts- und Serviceprofile mit klaren Qualitätsstandards aktualisieren, verbindlich umsetzen
- Neugestaltung der Auskunftsplätze
- Regelmäßige Serviceschulungen der Mitarbeitenden mit Kundenkontakt
- Plattformen für internen Informationsaustausch (Social Media) aktuell halten, Wissensmanagementsystem
- Entscheidungen der Leitungsebene nachvollziehbar und regelmäßig kommunizieren
- Neuen Webauftritt optimieren

### Handlungsfeld Integration

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

### **Handlungsfeld Freizeit**

- Bibliothek als Ort attraktiver machen – Leselounge & Lernzentrum (Lebensqualität als Standortfaktor)
- Bessere Aufenthaltsqualität
- Flexible Atmosphären für verschiedene Aktivitäten vor Ort bieten: für stilles oder gemeinsames Arbeiten, Medienkonsum oder als anregenden Treffpunkt
- (Digitale) Zeitungs- und Zeitschriftenangebote attraktiver präsentieren
- Veranstaltungen im Bereich Games ausbauen und intensivieren
- Verstärkt jüngere Zielgruppen ansprechen
- Kundenfreundliche, attraktive Präsentation

### **Handlungsfeld Kultur**

- Kulturelle Akzente im Veranstaltungsbereich setzen – Leuchttürme schaffen; dies besonders mit der Reihe „wissenswert“
- Kooperation mit den Partnern im Kulturquartier am Neumarkt und neuen Partnern intensivieren
- Präsentation von Angeboten anderer Kulturanbieter in der Lern- und Leselounge Q-thek sowie im Kulturschaufenster
- Eigene Publikationen des Literatur-in-Köln-Archivs weiterführen
- Neue Veranstaltungsformate wie Digitale Werkstatt, Makerspace und geeks@cologne laufend aktualisieren; Makerspace Mini-Kinderprogramm etablieren
- Weitere Kooperationen im Bereich Städtepartnerschaften

## 8. Wie geht es weiter?

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

1. Konkreten Handlungsplan erstellen
2. Qualitätsstandards zur Evaluation festlegen
3. Kommunikation der Position in Richtung Mitarbeiterschaft sicherstellen
4. Abstimmung mit der Kulturdezernentin
5. Vorstellung im Kulturausschuss und Verabschiedung im Rat
6. Kommunikation in die Öffentlichkeit
7. Umsetzung und Evaluation.

Parallel dazu wird das Konzept zur Personalentwicklung weitergeführt, das sich am Strategiekonzept orientiert: Organisations- und Personalentwicklungsaktivitäten werden hier eng verzahnt. Strategische Personalentwicklung setzt die Koordination mit den Zielen der Bibliothek voraus. Deshalb sind die im Ursprungskonzept getätigten Analysen und Marktbeobachtungen der Studierenden auch hierfür ein fruchtbarer Ansatz. Die Ergebnisse der Marktanalyse zur digitalen Entwicklung, der neuen technischen Entwicklungen im Bibliotheksbereich sowie der künftigen und bereits vorhandenen Dienstleistungen und Produkte werden auch das interne Fortbildungsangebot beeinflussen.

Es wird in nächster Zeit verschiedene Aktivitäten und Workshops mit den Mitarbeitenden geben, die sich mit der konkreten Ausgestaltung der im Strategiekonzept dargestellten Inhalte auseinandersetzen und das Team auch hier mit einbinden.

## Anlage 1: Die Sinus-Milieus in Deutschland

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

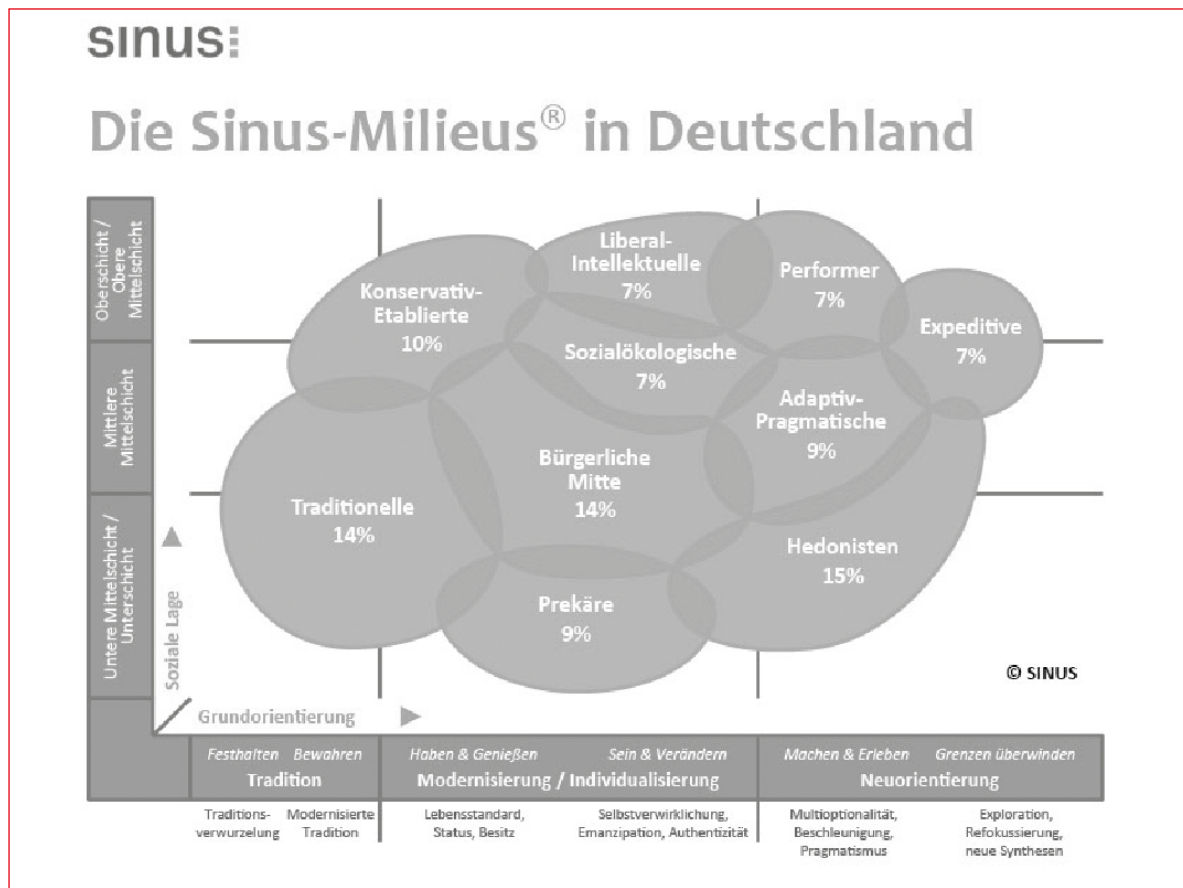


Abb. 7: Sinus-Milieus; Quelle: <http://www.sinus-institut.de/loesungen/sinus-milieus.html>

## Zielgruppen und Milieus in der Stadtbibliothek Köln

Die Hauptzielgruppen müssen nach Zentralbibliothek und Stadtteilbibliotheken differenziert werden:

### Stadtteile (Versorgung wohnortnah)

Kinder, junge Jugendliche, Eltern & Familien, ältere Menschen

### Zentralbibliothek

Schüler, Studierende, Berufstätige, Arbeitslose, kulturell Interessierte, Kinder- und Jugendliche, Eltern.

In einer 2007 durchgeführten Befragung von Bibliotheksnutzern wurde ermittelt, welche **Hauptmilieus Bibliotheken** nutzen. Da sich die Benutzerstruktur seitdem nicht grundlegend geändert hat, wurden die damals ermittelten Sinus-Milieus auf die heutigen Entwicklungen übertragen (Sinus-Milieus 2014).

Hauptmilieus für Bibliotheken – und auch für die Stadtbibliothek Köln – sind demnach:

- Bürgerliche Mitte,
- Adaptiv-pragmatisches,
- Sozialökologisches,
- Liberal-intellektuelles,
- Hedonistisches,
- Expeditives Milieu.

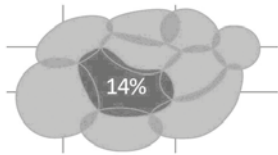
Die Nutzung durch die ermittelten Milieus hängt natürlich auch von den unterschiedlichen Bibliotheksstandorten oder den jeweiligen Dienstleistungen ab. Nachfolgend eine kompakte Kurzdefinition der Hauptmilieus (die Zahlen spiegeln die Verteilung in der Gesellschaft — nicht in der Bibliothek — wider), denen unterschiedliche Handlungsfelder und Nutzungsprofile zugeordnet werden.

Aus den Milieus lassen sich Motive für den Bibliotheksbesuch und die Besuchshäufigkeit sowie Hinweise auf die gewünschten Angebots- und Themenschwerpunkte ableiten. Diese werden durch unsere nutzerspezifische Ausleihstatistik zahlenmäßig untermauert.

Das expeditives Milieu wird beispielsweise besonders durch digitale, technikbasierte oder innovative Angebote wie den Makerspace oder die Veranstaltungsreihe geeks@cologne erreicht. Das liberal-intellektuelle Milieu interessiert sich beispielsweise besonders für Sprachen, Psychologie, Hobby und Freizeit sowie fremdsprachige Medien – man fragt stark Audiobücher, Filme, E-Books, Krimis, gehobene Unterhaltungslektüre und Sachliteratur nach.

**sinus:**

**Bürgerliche Mitte**

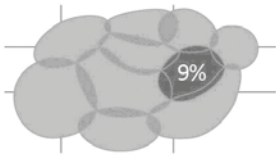


→ Der leistungs- und anpassungsbereite bürgerliche Mainstream: generelle Bejahung der gesellschaftlichen Ordnung; Streben nach beruflicher und sozialer Etablierung, nach gesicherten und harmonischen Verhältnissen

© SINUS 2013

**sinus:**

**Adaptiv-pragmatisches Milieu**



→ Die mobile, zielstrebige junge Mitte der Gesellschaft mit ausgeprägtem Lebenspragmatismus und Nutzenkalkül: erfolgsorientiert und kompromissbereit, hedonistisch und konventionell, starkes Bedürfnis nach "flexicurity" (Flexibilität und Sicherheit)

© SINUS 2013



**SINUS:**

**Sozial-ökologisches Milieu**

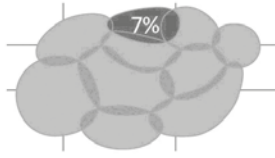


→ Idealistisches, konsumkritisches / -bewusstes Milieu mit ausgeprägtem ökologischen und sozialen Gewissen: Globalisierungs-Skeptiker, Bannerträger von Political Correctness und Diversity

© SINUS 2013

**SINUS:**

**Liberal-intellektuelles Milieu**



→ Die aufgeklärte Bildungselite mit liberaler Grundhaltung, postmateriellen Wurzeln, Wunsch nach selbstbestimmtem Leben und vielfältigen intellektuellen Interessen

© SINUS 2013

**SINUS:**

**Hedonistisches Milieu**

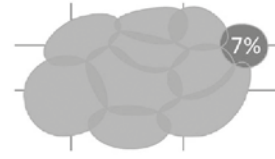


→ Die Spaßorientierte moderne Unterschicht / untere Mittelschicht: Leben im Hier und Jetzt, Verweigerung von Konventionen und Verhaltenserwartungen der Leistungsgesellschaft

© SINUS 2013

**SINUS:**

**Expeditives Milieu**



→ Die stark individualistisch geprägte digitale Avantgarde: unkonventionell, kreativ, mental und geografisch mobil und immer auf der Suche nach neuen Grenzen und nach Veränderung

© SINUS 2013

Abb. 8a-8f: einzelne Sinus-Milieus; Quelle: <http://www.sinus-institut.de/loesungen/sinus-milieus.html>

### Sinus-Trend-Steuerrad — was bewegt die Menschen? Hier und anderswo — heute und in der Zukunft

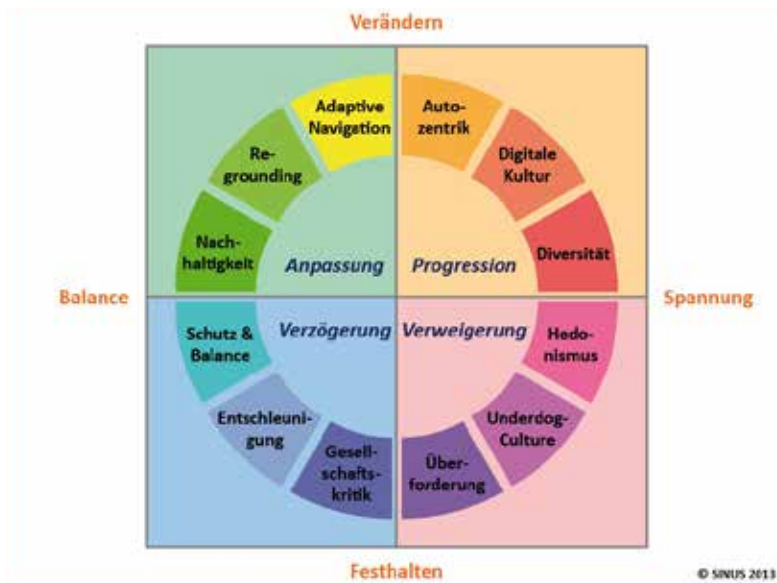


Abb. 9: Sinus-Trend-Steuerrad; Quelle: <http://www.sinus-institut.de/loesungen/trendforschung.html>

Digitale Kultur, Diversität, Überforderung (Lernangebote, Orientierung durch Bibliotheken), Entschleunigung (Bedeutung des Ortes, längere Verweildauer in der Bibliothek) spielen für die Stadtbibliothek Köln eine besondere Rolle.

## Internet-Milieus in der Gesamtbevölkerung

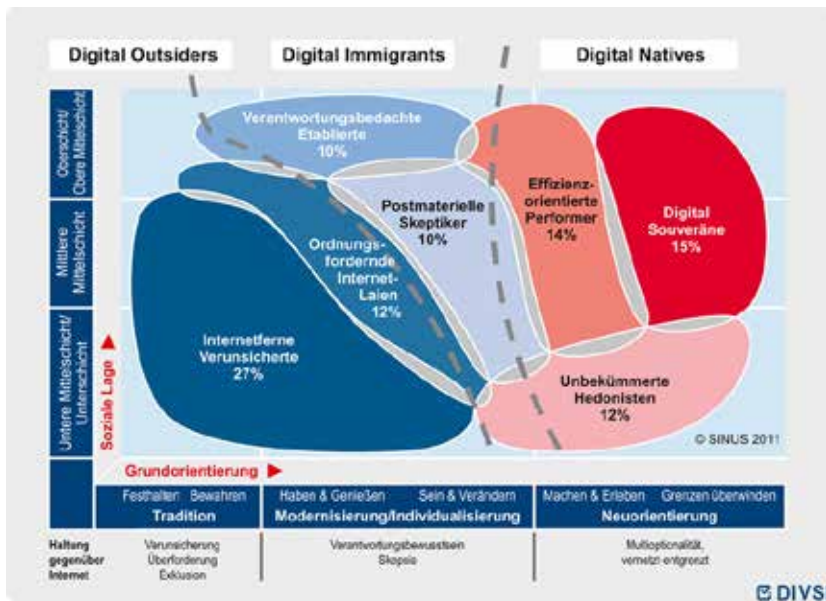


Abb. 10: Digital Outsiders laut DIVSI-Internetmilieus Gesamtbevölkerung; Quelle: Deutsches Institut für Vertrauen und Sicherheit im Internet (DIVSI). <https://www.divsi.de/publikationen/studien/divsi-u25-studie-kinder-jugendliche-und-junge-erwachsene-in-der-digitalen-welt/>

## Anlage 2: Zahlen — Daten — Fakten zur Aufgabenerledigung (Stand 2013/2014)

### Besucher- und Nutzungszuwachs!

Weit über 2 Millionen Menschen kamen 2013 in die Stadtbibliothek. Damit ist die Stadtbibliothek die am meisten besuchte Kultur- und Bildungseinrichtung in Köln.

	2012	2013	Zunahme
Besuche	2.053.624	2.181.109	6,2 %
Virtuelle Besuche	1.538.450	1.897.739	23,3 %
Nutzung	7.118.318	7.660.179	7,7 %

Abb. 11: Besuche und Nutzungen der Stadtbibliothek Köln

### 24 Stunden geöffnet: Die virtuelle Stadtbibliothek

2013 wurden 70% mehr E-Medien bei der Stadtbibliothek heruntergeladen. Insgesamt wurden 173.584 Bücher, Hörbücher, Zeitungen, Filme und Musikalben elektronisch entliehen. Die Tendenz ist weiterhin steigend.

### Junges Publikum!

86.002 Haushalte bzw. Einzelpersonen verfügen über einen Ausweis der Stadtbibliothek!\* Davon sind 42% Kinder und Jugendliche und 69 % unter 40 Jahre.

\*Die tatsächliche Nutzerzahl liegt noch deutlich höher, da häufig mehrere Personen pro Haushalt die Medien nutzen

### **Interessante Zahlen und Fakten**

- Medienbestand (inkl. Magazin): 861.271; E-Medien: 20.003
- Fragen über Fragen – und 408.720 Antworten – so viele Recherchen und Anfragen erledigte das Bibliotheksteam 2013 für seine Besucher
- Etwa 1.300 Veranstaltungen mit über 24.000 Besuchern
- Jährlich nehmen etwa 10.000 Kinder und Jugendliche an Bibliotheksführungen teil.
- Und dennoch: die Stadtbibliothek ist mit € 1,65 Zuschuss pro Nutzung die kostengünstigste städtische Kultureinrichtung.

### **Facebook, Twitter & Co — fester Bestandteil einer „jungen“ Einrichtung**

Die Social Media-Kanäle Facebook, Twitter und Blog sind ein fester Bestandteil der Kommunikation mit Nutzern und Nichtnutzern des Hauses. Informationen zu Bibliotheksservices, medialen und technischen Entwicklungen sowie zu Medientipps und Veranstaltungen erlangen damit eine große Reichweite. Der ständig wachsende Kundenzuspruch spricht für sich – 2013 waren es 36 % mehr „Follower“ auf Facebook, der Blog hat mit rund 45.000 Besuchen etwa 6.000 mehr als im Vorjahr und wurde aus 93 Ländern aufgerufen.

### **Bibliothek international — Die Kölner Expertise ist in der ganzen Welt gefragt!**

Fachkollegen aus 35 Ländern besuchten 2012/13 die Stadtbibliothek (chronologisch nach Besuch): Bosnien-Herzegowina, Polen, Ungarn, Rumänien, Slowenien, Tschechien, Litauen, Estland, Slowakei, Makedonien, Bulgarien, Republik Moldau, Usbekistan, Georgien, Ukraine, Weißrussland, Russland, Brasilien, Südafrika, Indien, Belgien, Philippinen, USA, Frankreich, Ägypten, Italien, China, Thailand, Island, Ägypten, Japan, Australien, Türkei, Libanon und Marokko. Unsere Mitarbeitenden waren als Experten und Referenten in 20 Ländern eingeladen: Taiwan, Japan, Südkorea, der Mongolei, Äthiopien, Dänemark, Singapur, den Niederlanden, Brasilien, Russland, Indien, USA, Ungarn, Griechenland, Großbritannien, Indonesien, Peru, Finnland, Belgien und Portugal.

### **Personal und Ausbildung**

Die Stadtbibliothek hat 198 Mitarbeitende auf 150 Stellen. 25 Personen sind studentische Mitarbeiter, durch deren variablen Einsatz die Öffnung der Stadtteilbibliotheken an den Samstagen möglich wird. 110 Ehrenamtliche verstärken das Team und ermöglichen Vorlesestunden, Hausaufgabenbetreuung oder den Betrieb der Bücherbüdchen (Minibibs). Die duale Ausbildung zum Fachangestellten für Medien- und Informationsdienste steht seit vielen Jahren im Fokus der Stadtbibliothek. Jährlich kommen 4 neue Auszubildende dazu, die ihre dreijährige Ausbildung absolvieren und im zweiten Lehrjahr die Juniorbibliothek in Bocklemünd verstärken. Dort können sie ein Jahr lang die Bibliothek leiten und gestalten.



## Der Oberbürgermeister

Stadtbibliothek Köln

Redaktion / Konzeption:

Dr. Hannelore Vogt in Zusammenarbeit mit Sebastian Abresch, Uwe Becker, Frank Daniel, Ursula Hähner, Babett Hartmann, Gabriele Kunze, Cordula Nötzelmann, Gabriele Overbeck, Judith Petzold, Bettina Scheurer, Markus Volz und vielen weiteren Mitarbeitenden der Stadtbibliothek Köln.

Stand:

November 2014

Bibliographie bzw. sonstige Materialien:

Fortbildungskonzept der Stadtbibliothek Köln (2014).

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

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

Mittrowann, Andreas / Motzko, Meinhard / Hauke, Petra (Hrsg.) (2011): Bibliotheken strategisch steuern. Bad Honnef. Vogt, Hannelore (2011): Bibliotheksmarketing. In: Klein, Armin: Kompendium Kulturmarketing, S. 317-332. München.