

Inhalt

Vorwort der Bertelsmann Stiftung	7
Vorwort der Stadtbücherei Bochum	9
Vorwort der Städtischen Bibliotheken Dresden	11
I »Bibliotheksfilialen – Optimierung von Angebot und Organisation«	13
II Modelle und Maßnahmen aus der Praxis	19
1 Marketing – ein konzeptionelles Fundament	20
2 Angebot – die Kunden im Blick	30
2.1 Neue Filialtypen – innovativ und zielgruppenorientiert	30
2.1.1 Themenbibliotheken – ein starkes Profil	31
medien@age Dresden	34
Job-Karriere-Bibliothek Bochum	48
Familienbibliothek Bochum	57
Reisebibliothek Dresden	66
2.1.2 Nachbarschaftsbibliotheken – ein lokaler Ansatz	72
Nachbarschaftsbibliothek Bochum-Linden	74
Nachbarschaftsbibliothek Dresden-Pieschen	84
2.2 Filialübergreifende Ansätze – Maßnahmen für das Gesamtsystem	92
2.2.1 Thematische Präsentation – eine orientierende Maßnahme	92
Erfahrungsbericht aus Bochum	94
2.2.2 Filialübergreifende Themenangebote – netzweite Profilierung	101
Erfahrungsbericht aus Dresden	102

3	Distribution und Kommunikation – vom Angebot zu den Kunden	107
3.1	Standorte auf dem Prüfstand – eine Frage der Lage	107
	Optimierungsprozess in Dresden	110
3.2	Mobile Angebote – eine flexible Lösung	116
	Mobile Serviceleistungen in Bochum	118
3.3	Elektronische Dienste – ein digitaler Service	124
	Website der Job-Karriere-Bibliothek Bochum	127
	SMS-Service der medien@age Dresden	138
	Newsletter der Reisebibliothek Dresden	144
3.4	Kommunikation – die Bibliothek im Gespräch	150
	Stakeholder-Arbeit in Bochum	154
	Direktmailing in Dresden: Postwurfsendung	157
	Direktmailing in Bochum: Werbebeilage	160
	Externe Präsentation der Reisebibliothek Dresden	162
	Jahresbericht der Städtischen Bibliotheken Dresden	166
4	Organisation und wirtschaftliche Führung – mehr Effizienz für die Kunden	170
4.1	Ein leistungsstarkes Bibliotheksnetz – zwischen Autonomie und Abstimmung	170
	Zur Rolle der Filialen in Dresden	172
	Medienetat im Filialsystem Dresden	175
	Interner Lieferdienst in Dresden	180
	Rotationsbestände in Bochum	186
	Personaleinsatz im Filialsystem Dresden	190
4.2	Kooperationen und Partnerschaften – gemeinsam zum Erfolg	193
	Alternative Finanzierung in Dresden	195
	Erweiterung von Angebot und Services in Bochum und Dresden	205
	Bibliothek und Schule in Bochum-Langendreer	212
4.3	Leistungsmessung – Erfolg sichtbar machen	225
III	Projektergebnisse	229
	Projektrückblick der Bertelsmann Stiftung	229
	Projektrückblick der Stadtbücherei Bochum	239
	Projektrückblick der Städtischen Bibliotheken Dresden	242
	Kontaktadressen	244
	Bildnachweis	245