

# Das neue Gebührenmodell der Stadtbibliothek im Bildungscampus Nürnberg im Spannungsfeld finanzieller Zwänge und egalitärer Zugänglichkeit für alle Bürgerinnen und Bürger

## 103. Bibliothekartag, Bremen

Antworten öffentlicher Bibliotheken auf die gesellschaftlichen Herausforderungen

06.06.2014

Elisabeth Sträter



# Die Stadtbibliothek Nürnberg

- Eine der großen kommunalen Bibliotheken Deutschlands
- 1 Zentralbibliothek (Eröffnung: 24.10.2012), 6 Stadtteilbibliotheken, 4 Schul- und 2 Fahrbibliotheken
- Treffpunkt und Lernort für alle Generationen und Bevölkerungsgruppen
- Angebotsorientierung an gesellschaftlichen und kulturellen Veränderungen, wie die zunehmende Digitalisierung
- Entwicklung einer Markenkonzption mit den drei Markenfeldern „Innovation und Zukunftsfähigkeit“, „Tradition“ und „Service“



# Markenkern der Stadtbibliothek

Service



Tradition

Innovation und Zukunftsgeist

# Markenkern der Stadtbibliothek

## Markenfeld Tradition

- Älteste Stadtbibliothek im deutschsprachigen Raum mit großem Altbestand (seit 1370)
- Größte Musikbibliothek Nordbayerns
- Qualitativ gutes Medienangebot
- Unterstützung von Wissenschaft und Forschung
- Veranstaltungsangebote zur kulturellen Freizeitgestaltung
- Förderung von Lesekompetenz
- Interkulturelle Arbeit
- Zahlreiche Kooperationen (Schulen, Stadtarchiv, Amt für Kultur und Freizeit u.a.)
- Kompetente Beratung durch freundliche und hilfsbereite Mitarbeiter/innen

# Markenkern der Stadtbibliothek

## Markenfeld Service

- Medienrückgabe rund um die Uhr durch Außenautomat
- 45 Öffnungsstunden an sechs Tagen in der Woche für die Zentralbibliothek
- Angebote für Schulen (Leseförderungsaktivitäten, Themenkisten, Klassenführungen u.a.)
- Vielseitiges Veranstaltungsprogramm für unterschiedliche Zielgruppen
- Zahlreiche PCs mit verschiedenen Anwendungen
- Website mit integriertem Online-Benutzer-Katalog
- Fernleihe

# Markenkern der Stadtbibliothek

## Markenfeld Innovation und Zukunftsgeist

- Organisatorischer Zusammenschluss mit der Volkshochschule zum Bildungscampus Nürnberg
- Lernzentrum in der Zentralbibliothek als wichtiges Bindeglied zur Volkshochschule
- „Junge Bibliothek“
- Neue Veranstaltungsformate, z.B. „WortWeltFranken“
- Einsatz von RFID-Technologie zur Medienverbuchung
- Digitales Medienangebot (Onleihe seit 1. März 2013)
- Neubau mit innovativen Techniken
- WLAN im ganzen Haus
- Facebookauftritt der „Jungen Bibliothek“
- Einrichtung eines BLOGs für den Bildungscampus
- Neues Gebührenmodell seit 1. Januar 2013

# „Ausleihen ohne Jahresgebühr!“ – Zwischenbilanz nach 16 Monaten

## Die wichtigsten Gebühren

Jahresgebühr:	keine	
Verlängerung:	Kindermedien	kostenfrei
	Jugendmedien	0,50 € pro Medium
	alle übrigen Medien	1,00 € pro Medium
Vormerkung:	1,50 € pro Medium	
Versäumnisgebühr:	Kindermedien	0,10 € pro Medium
	Jugendmedien	1,00 € pro Medium
	alle übrigen Medien	2,00 € pro Medium
	jeweils je angefangener Woche	

## Gründe für die Änderung des Gebührenmodells

- Einnahmen aus Jahresgebühr sanken kontinuierlich
- Zunehmender Ausweismissbrauch bei Selbstverbuchung
- Aufwand für die Erhebung der Jahresgebühr
- Erhöhung der Jahresgebühr stand an
- Jahresgebühr stellte eine Hemmschwelle dar

## Vermittlung

- Langer Diskussionsprozess im Haus; detaillierte Vorinformation der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
- Vermittlung der Sachargumente und Diskussion mit den zuständigen Stellen in der Verwaltung
- Reges Interesse und mehrfache Berichterstattung in der Presse
- Flyer, Info auf der Website, Info im Nutzerkonto, persönliche Ansprache

## Reaktionen

- Kunden:  
Neukunden völlig unproblematisch; Altkunden Reaktion je nach vorheriger Nutzungsstrategie, insgesamt sehr wenige Beschwerden
- Mitarbeiter:  
teilweise Skepsis, zum großen Teil aber Akzeptanz;  
teilweise Probleme in der Kommunikation mit den Bibliothekskunden

# Die wichtigsten Effekte in Zahlen

## Sehr viele Neuanmeldungen

2012 ca. 14.500

2013 ca. 23.000

+ 59%

 Trend setzt sich in 2014 fort: Hochrechnung ca. 20.000

# Die wichtigsten Effekte in Zahlen

## Deutliche Steigerung der aktiven Nutzer

2012 ca. 50.100

2013 ca. 62.600

+ 25%

## Steigerung der Besucher

2008 ca. 926.000 (bestes Ergebnis der Vorjahre)

2013 ca. 973.000

+ 5%

# Die wichtigsten Effekte in Zahlen

## Deutliche Reduktion der Verlängerungen

2011 ca. 2,17 Mio Entleihungen,

davon rd. 680.000 Verlängerungen (ca. 3 von 10 Medien)

2013 ca. 2,06 Mio Entleihungen,

davon rd. 217.000 Verlängerungen (ca. 1 von 10 Medien)

- 69%

# Die wichtigsten Effekte in Zahlen

## Die Einnahmen aus Gebühren sind gesunken

2011 ca. 428.000 €

2013 ca. 369.000 € (davon: 60.000 für Verlängerung)

- 14%



Trend 2014: Einnahmen in etwa gleichbleibend

## Bibliotheks- und sozialpolitische Ziele

- Prinzip des freien Zugangs zu Information und Bildung
  - Resolution der IFLA von 1997, sich weltweit aktiver für Informations- und Meinungsfreiheit einzusetzen - basierend auf Artikel 19 der Allgemeinen Erklärung der Menschenrechte der Vereinten Nationen: „*Jeder Mensch hat das Recht auf Freiheit der Meinung und Meinungsäußerung.*“
- Kostenfreier Zugang zur Grundleistung Mediennutzung in der Bibliothek und Medienerstentleiheung – Extras kosten

## Bibliotheks- und sozialpolitische Ziele

- Leihfristverlängerung für Kindermedien weiterhin kostenfrei
- Verursacherprinzip: Kunden zahlen nur für Leistungen, die sie tatsächlich in Anspruch nehmen
- Kein Ausweismissbrauch mehr zu Lasten anderer
- Vollautomatische Gebührenerhebung schont Personalressourcen

## Konsequenzen für den Medienbestand

- Bessere Auswahl vor Ort: 9 von 10 Medien stehen nach einem Ausleihzyklus wieder in der Bibliothek zur Verfügung, d.h. Kundenstrategie, möglichst viele Medien auf einmal zu entleihen und diese möglichst lange zu behalten, entfällt
- Medienanschaffungsprofile werden überprüft und neu ausgerichtet
- Reduktion des Medienbestandes in bestimmten Segmenten

# Beispiel Belletristikbereich



## Konsequenzen für die Kommunikation mit Verwaltung und Politik:

- Entleihungszahlen spiegeln die Leistung der Bibliothek nur unzureichend
- Vorschlag eines 3x3-Kennzahlensets für die Kommunikation mit Öffentlichkeit, Verwaltung und politischen Entscheidungsträgern...

## Kennzahlenset 3 x 3, Adressaten: extern

<b><i>Kosten</i></b>	<b><i>Reichweite</i></b>	<b><i>Medien</i></b>
<b>Kosten pro Einwohner</b>	<b>Besuche pro Einwohner</b>	<b>Medienetat pro Einwohner</b>
<b>Kosten pro Besuch</b>	<b>Aktive Nutzer</b> <i>(Prozentanteil der Einwohner, die aktive Nutzer sind)</i>	<b>Erneuerungsquote</b> <b>Freihandbestand</b>
<b>Kosten pro aktiver Nutzer</b>	<b>Besucher Veranstaltungen</b> <i>(Prozentanteil der Einwohner, die Veranstaltungen und Führungen der Bibliotheken besucht haben)</i>	<b>Medienumsatz</b> <b>Freihandbestand</b>

# Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Elisabeth Sträter  
Leiterin der Stadtbibliothek im Bildungscampus Nürnberg  
Gewerbemuseumsplatz 4  
90403 Nürnberg  
+49 (0)9 11 / 2 31-2790  
E-Mail: [elisabeth.straeter@stadt.nuernberg.de](mailto:elisabeth.straeter@stadt.nuernberg.de)  
<http://www.bildungscampus.nuernberg.de>

Folien: Elisabeth Sträter, Silvia Reiß  
Fotos: Jutta Missbach, Rita Kamm-Schuberth,  
Christoph von Schwerin, Michaela Leykauf,  
Anja Hagen, Anna Kuczera