

VLB auf Kurs – Die Balanced Scorecard der Vorarlberger Landesbibliothek

	Strategisches Ziel	Indikator	Datenerhebung	Maßnahmen
Nutzer	Hoher „Markt“anteil	Entwicklung der Zahlen zur Benutzung	Zahl der aktiven Benutzer/-innen	Kontaktpflege zu Fokusgruppen; Öffentlichkeitsarbeit; Strategien zur Kundenakquisition und Pflege der Kundenbeziehungen
	Konsequente Nutzerorientierung aller Services	Benutzerzufriedenheit	Benutzerbefragung zu Medienangebot, Auskunftsqualität, Öffnungszeiten, Online-Angebot etc.; Rückmeldungen, Beschwerden	Qualitätsmanagement; Umfrage zur „Kundenzufriedenheit“ im Mehrjahresrhythmus
	Hohe Nutzungsintensität	Ausleihen pro Benutzer; Zugriffe auf Website	Statistik Aleph; Informatik-Abteilung Land	Kundenbeziehung stärken; Pflege Website intensivieren

	Strategisches Ziel	Indikator	Datenerhebung	Maßnahmen
Effizienz	Effizienter Mitteleinsatz beim Medienerwerb	Bestandsnutzung pro Fachgebiet, bezogen auf Fachbudget	Ausleihe von aktuellen Monographien aus Freihandbestand in Relation zu Fachbudget, 3-Jahres-Durchschnitt	Ergebnisse periodisch inhaltlich durch Experten bewerten und Folgerungen umsetzen
	Effizienter Personaleinsatz	Angemessener Personalaufwand	Zeiterfassung auf Stellen mit Leistungsverteilung	Bewertung des Aufwands für einzelne Leistungen
	Mittel sozial einsetzen	Anteil Sozialposten am Stellenplan und Bewertung der Akzeptanz	Stellenplan; Mitarbeiterbefragung	Integration von Menschen mit Handicap

	Strategisches Ziel	Indikator	Datenerhebung	Maßnahmen
Potenziale	Mitarbeiter sind kompetent	Fortbildungstage pro Mitarbeiter	Zahl der Fortbildungstage : Gesamtzahl der Mitarbeiter	Bewerten im Zusammenhang mit Ausbildungsniveau allg. und Benutzerbefragung
	Mitarbeiter sind engagiert, zufrieden	Mitarbeiterzufriedenheit	Befragung; Mitarbeitergespräche	Führungsaufgabe; Betriebsklima! Erweiterungsbau betreiben
	Mitarbeiter sind informiert	Umfang und Aktualität des VLB-Wiki	Bericht des Beauftragten; Jury	Informationsfluss bestmöglich organisieren; Wiki-Nutzung sichern; Wissensmanagement
	Akzeptanz des elektronischen Angebots steigern	Nutzungsrate des inhaltlichen elektronischen Angebots	Statistik der Zugriffe auf eBooks, elektronische Zeitschriften etc.	Elektronische Dienste ausbauen, aktuell halten und optimal präsentieren
	Gestaltungsspielraum sicherstellen	Budgetentwicklung	Budget : Budget Vorjahr + Inflationsrate	Lobbying

	Strategisches Ziel	Indikator	Datenerhebung	Maßnahmen
Prozesse	Rasche Medienbereitstellung	Berichtssystem zur Workflow-Steuerung, exemplarisch für Monographienverarbeitung	Bewertung an den einzelnen Arbeitsstationen durch Beauftragte/Jury	Verantwortliche(r) berichtet
	Kontinuierlicher Medienerwerb/-bearbeitung	Kontinuierlicher Mittelabfluss im Budget Druckwerke	Statistik Aleph	Fachreferenten unterstützen

	Strategisches Ziel	Indikator	Datenerhebung	Maßnahmen
Ressourcen	Bestmögliche Arbeitsbedingungen für Nutzer	Angebot Leseplätze; Angebot PC-Arbeitsplätze; Angebot Gruppenräume	Leseplätze : Nutzer; PC-Arbeitsplätze : Nutzer; Gruppenräume : Nutzer	Erweiterungsbau vorantreiben
	Aktuelles Medienangebot	Bestandsverfügbarkeit	Zahl der Ausleihen ohne Verlängerungen und Vormerkungen : Zahl der Ausleihen insgesamt (ohne Verlängerungen) + Zahl der nehmenden Fernleihen	Fachreferenten unterstützen; Budgetverteilung prüfen
	Kommunikationszentrum, Mitgestaltung kulturelles Leben	Qualität/Anzahl der Veranstaltungen; Treffpunktfunktion erfüllt? Ambiente attraktiv?	Jury Jury Jury	Veranstaltungsmanagement; Erweiterungsbau;
	Kulturelles Erbe sichern und vermitteln	Bewertung der zeitgemäßen Arbeitsweise und der Infrastruktur	Rückmeldungen; Vergleiche mit anderen Bibliotheken – Jury	Qualitätsmanagement; Kooperationen

	Strategisches Ziel	Indikator	Datenerhebung	Maßnahmen
Gesellschaft	Lebenslanges Lernen fördern	Anteil der Nicht-Schüler und Nicht-Studenten an Nutzerschaft	Aleph; Benutzerbefragung	Öffentlichkeitsarbeit
	Informationskompetenz steigern	Zahl der Schulungen und Teilnehmer; Bewertung des Nutzens	Statistik; Teilnehmerbefragung	Qualifiziertes Personal; Infrastruktur bereitstellen
	impact und outcome; soziale Wirkung	direkter Nutzen für den einzelnen und indirekter Nutzen für die Gemeinschaft	Interviews, Umfragen bei Fokusgruppen – „Soziales Audit“	Auch Nichtnutzer befragen
	Wirken im Vlb. Bildungsnetz und überregional	Kontakte und Kooperationen bewerten	Berichtswesen/Rechenschaftsbericht – Jury	Kontakte und Vernetzung vertiefen