

In der folgenden Tabelle sind die von den Gemeindebibliotheken garantierten Qualitätsfaktoren mit den entsprechenden Standards aufgeführt:

Qualitätsfaktoren	Leistungsindikator	Beschreibung des Standards	Vorgesehener Wert des Qualitätsstandards	Entschädigung
Zugänglichkeit	Zugänglichkeit und Barrierefreiheit	Einrichtungen mit vorschriftsmäßiger Barrierefreiheit für Menschen mit motorischen Behinderungen	100%	vorgesehen
	Öffnungszeiten	Durchschnittliche wöchentliche Mindestöffnungszeiten für Besucher: - Hauptsitz	70 h	vorgesehen
		Durchschnittliche wöchentliche Mindestöffnungszeiten für Besucher: - Stadtviertelbibliotheken	27 h	vorgesehen
	Telefonische Erreichbarkeit	Durchschnittliche wöchentliche Mindestöffnungszeiten für Besucher: - Hauptsitz	70 h	vorgesehen
		Durchschnittliche wöchentliche Mindestöffnungszeiten für Besucher: - Stadtviertelbibliotheken	27 h	vorgesehen
	Online-Dienste: - Anmeldung - Bibliothekskatalog einsehen - Medien vormerken - Leihfrist verlängern - Biblioweb (digitale Bibliothek) - Kaufvorschläge - Anfrage für Recherchen senden - Anfrage für nationale Fernleihe senden	Verfügbarkeit rund um die Uhr	100%	vorgesehen, sofern die Dienst einschränkungen auf die Bibliothek und nicht auf externe Dienstleister zurückzuführen sind
Dienstzuverlässigkeit	Anmeldung vor Ort	Zeitraum zwischen der Abgabe des ausgefüllten Formulars und der erfolgten Anmeldung	Maximal 15 Minuten	vorgesehen
	Online-Anmeldung	Zeitraum zwischen dem Absenden des ausgefüllten Formulars und der erfolgten Anmeldung	Maximal 1 Werktag	vorgesehen
	Ausleihe	Wartezeit für die Übergabe des Buches: - Hauptsitz	Sofort, wenn das Buch im offenen Regal steht. Maximal 10 Minuten, wenn das Buch im Zentrallager steht. Maximal 2 Werktage, wenn das Buch in einem Außenlager steht.	vorgesehen
		Wartezeit bis zur Übergabe des Buches: - Stadtviertelbibliotheken	Sofort	vorgesehen

	Orientierung und Einführung	Wartezeit zwischen der ersten Informationsanfrage und der Dienstleistung	Sofort	vorgesehen
	Online-Reference Dienst	Wartezeit zwischen Anfrage und Antwort	3 Werktage	vorgesehen
	Acquisition von Werken, die von Benutzer vorgeschlagen wurden	Wartezeit zwischen dem Vorschlag und der Antwort an den Nutzer	Maximal 60 Tage	vorgesehen, sofern die Einschränkungen auf die Bibliothek und nicht auf externe Dienstleister zurückzuführen sind
	Jährliche Bestandsteigerung	Mindestens 1 % mehr als im Vorjahr	100%	vorgesehen, sofern die Einschränkungen auf die Bibliothek und nicht auf externe Dienstleister zurückzuführen sind
Benutzerschutz	Beantwortung von Beschwerden und Meldungen, die in unseren Zuständigkeitsbereich fallen	Anzahl der bearbeiteten Beschwerden oder Meldungen / Anzahl der erhaltenen Beschwerden oder Meldungen	100%	vorgesehen
		Zeitraumen für die Beantwortung von Beschwerden und Meldungen, die in den Zuständigkeitsbereich fallen	30 Werktage	vorgesehen
Benutzerorientierung	Aktualisierung der Dienstleistungs-Charta	Häufigkeit der Aktualisierung	Jährlich einmal	vorgesehen
	Durchführung von Umfragen zur Überprüfung der Benutzerzufriedenheit	Häufigkeit der Durchführung von Benutzerzufriedenheitsumfragen	Mindestens einmal alle drei Jahre	vorgesehen
Transparenz	Jahresbericht zur Qualität der Dienstleistungen	Jährliche Ausarbeitung des Berichts zur Qualität der Dienstleistungen	Bis zum 15.03. jedes Jahres	vorgesehen
Kommunikation	Aktualisierung der Infos zum Service auf der offiziellen Website	Meldung von Änderungen der Öffnungszeiten und Aktualisierung der Änderungen bei den Dienstleistungsbedingungen	100%	vorgesehen

: