

## QUALITÄTSVERPFLICHTUNGEN UND GARANTIEN – BIBLIOTHEKEN

| Qualitätsfaktor                    | Qualitätsindikator                                                                                                                                                                                                                | Erfassungs-/ Berechnungsmethode                                                                                          | Qualitätsstandard | Entschädigung                                                                                                            |
|------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Zugänglichkeit des Dienstes</b> | Physische Zugänglichkeit der Dienststellen und eventueller Schalter mit Kundenverkehr, auch für Menschen mit motorischen Behinderungen                                                                                            | Anzahl der Einrichtungen mit barrierefreiem Zugang für Menschen mit motorischen Behinderungen / Anzahl der Einrichtungen | 100%              | vorgesehen                                                                                                               |
| <b>Zugänglichkeit des Dienstes</b> | Öffnungszeiten des Hauptsitzes                                                                                                                                                                                                    | Anzahl der Öffnungszeiten pro Woche                                                                                      | Min. 70 h         | vorgesehen                                                                                                               |
| <b>Zugänglichkeit des Dienstes</b> | Öffnungszeiten der Stadtviertelbibliotheken                                                                                                                                                                                       | Anzahl der Öffnungszeiten pro Woche                                                                                      | Min. 27 h         | vorgesehen                                                                                                               |
| <b>Zugänglichkeit des Dienstes</b> | Öffnungszeiten des Hauptsitzes                                                                                                                                                                                                    | Anzahl der Stunden der wöchentlichen telefonischen Erreichbarkeit                                                        | Min. 70 h         | vorgesehen                                                                                                               |
| <b>Zugänglichkeit des Dienstes</b> | Öffnungszeiten der Stadtviertelbibliotheken                                                                                                                                                                                       | Anzahl der Stunden der wöchentlichen telefonischen Erreichbarkeit                                                        | Min. 27 h         | vorgesehen                                                                                                               |
| <b>Zugänglichkeit des Dienstes</b> | Online-Dienste:<br>- Anmeldung<br>- Bibliothekskatalog einsehen<br>- Medien vormerken<br>- Leihfrist verlängern<br>- Biblioweb<br>- Kaufvorschläge<br>- Anfrage für Recherchen senden<br>- Anfrage für nationale Fernleihe senden | Verfügbarkeit 24h auf 24h                                                                                                | 100%              | vorgesehen, sofern die Dienst einschränkungen auf die Bibliothek und nicht auf externe Dienstleister zurückzuführen sind |
| <b>Pünktlichkeit des Dienstes</b>  | Anmeldung vor Ort                                                                                                                                                                                                                 | Zeitraum zwischen der Abgabe des ausgefüllten Formulars und der erfolgten Anmeldung (in Minuten)                         | Max. 15 Minuten   | vorgesehen                                                                                                               |
| <b>Pünktlichkeit des Dienstes</b>  | Online-Anmeldung                                                                                                                                                                                                                  | Zeitraum zwischen dem Absenden des ausgefüllten Formulars und der erfolgten Anmeldung (in Tagen)                         | Max. 1 Werktag    | vorgesehen                                                                                                               |

|                                   |                                                                                                     |                                                                                                |                                                                                                                                                              |                                                                                                                          |
|-----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Pünktlichkeit des Dienstes</b> | Ausleihe                                                                                            | Wartezeit für die Übergabe des Buches - Hauptsitz                                              | Sofort, wenn das Buch im offenen Regal steht<br>Max. 10 Minuten, wenn das Buch im Zentrallager ist<br>Max. 2 Werktage, wenn das Buch in einem Außenlager ist | vorgesehen                                                                                                               |
| <b>Pünktlichkeit des Dienstes</b> | Ausleihe                                                                                            | Wartezeit für die Übergabe des Buches - Stadtviertelbibliotheken                               | Sofort                                                                                                                                                       | vorgesehen                                                                                                               |
| <b>Pünktlichkeit des Dienstes</b> | Orientierung und Einführung                                                                         | Wartezeit zwischen der Erstinformationsanfrage und der Dienstleistung                          | Sofort                                                                                                                                                       | vorgesehen                                                                                                               |
| <b>Pünktlichkeit des Dienstes</b> | Online-Reference-Dienst                                                                             | Wartezeit zwischen Anfrage und Antwort (in Tagen)                                              | 3 Werktage                                                                                                                                                   | vorgesehen                                                                                                               |
| <b>Pünktlichkeit des Dienstes</b> | Kauf von Werken, die von Benutzern vorgeschlagen wurden                                             | Wartezeit zwischen dem Vorschlag und der Antwort an den Nutzer (in Tagen)                      | Max. 60 Tage                                                                                                                                                 | vorgesehen, sofern die Dienst einschränkungen auf die Bibliothek und nicht auf externe Dienstleister zurückzuführen sind |
| <b>Pünktlichkeit des Dienstes</b> | Jährliche Bestandsteigerung                                                                         | Bestand Jahr j / Bestand Jahr j-1                                                              | +1%                                                                                                                                                          | vorgesehen, sofern die Dienst einschränkungen auf die Bibliothek und nicht auf externe Dienstleister zurückzuführen sind |
| <b>Schutz der Nutzer/-innen</b>   | Beantwortung von Beschwerden und Meldungen, die in den jeweiligen Zuständigkeitsbereich fallen      | Anzahl der bearbeiteten Beschwerden/Meldungen / Anzahl der eingegangenen Beschwerden/Meldungen | 100%                                                                                                                                                         | vorgesehen                                                                                                               |
| <b>Schutz der Nutzer/-innen</b>   | Bearbeitungsdauer von Beschwerden und Meldungen, die in den jeweiligen Zuständigkeitsbereich fallen | Bearbeitungszeit für Beschwerden/Meldungen in Tagen                                            | innerhalb von 15 Tagen nach Erhalt                                                                                                                           | vorgesehen                                                                                                               |

|                                          |                                                                               |                                                                      |                                   |            |
|------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|------------|
| <b>Ausrichtung auf die Nutzer/-innen</b> | Aktualisierung der Charta der Dienstleistungsqualität                         | Häufigkeit der Aktualisierung der Charta der Dienstleistungsqualität | mindestens einmal pro Jahr        | vorgesehen |
| <b>Ausrichtung auf die Nutzer/-innen</b> | Durchführung von Umfragen zur Überprüfung der Zufriedenheit der Nutzer/-innen | Häufigkeit der Durchführung von Umfragen zur Benutzerzufriedenheit   | mindestens einmal alle drei Jahre | vorgesehen |
| <b>Transparenz</b>                       | Jährlicher Bericht über die Qualität der Dienstleistungen                     | Jährliche Berichterstattung über die Qualität der Dienstleistungen   | bis zum 15.03                     | vorgesehen |
| <b>Kommunikation</b>                     | Aktualisierung der Informationen zum Dienst auf der institutionellen Website  | Aktualisierte Dienstleistungsdatenblätter                            | 100%                              | vorgesehen |