



**Büchereizentrale
Niedersachsen**

Meinhard Motzko
Dipl. Sozialwissenschaftler
QM-Auditor (TÜV)

Westerdeich 88
D-28197 Bremen

Telefon +49 +421 - 34 00 92
Telefax: +49 +421 - 34 99 267
info@praxisinstitut.de
www.praxisinstitut.de

PraxisInstitut



„Bibliothek mit Qualität und Siegel“

Qualitätssicherungssystem und Gütesiegel
für Öffentliche Bibliotheken in Niedersachsen

Zertifizierungsprozess und Bewertungsverfahren

gültig ab September 2010

Verwendete Begriffe

Als **Zertifizierung** wird im Folgenden der gesamte Prozess von der Anmeldung bis zur Erteilung des Gütesiegels bezeichnet.

Als **Audit** werden im Folgenden die Prüfung der Einhaltung und die Beratung zum Entwicklungsstand der geforderten Qualitätskriterien zur Erreichung des Gütesiegels bezeichnet.

Als **Auditgespräch** wird im Folgenden der damit verbundene Prüfungs- und Beratungstermin vor Ort in der Bibliothek bezeichnet.

Qualitätskriterien sind im Folgenden die von der Facharbeitsgruppe vorgeschlagenen Merkmale, deren Vorhandensein bzw. Einhaltung in der zu zertifizierenden und ggf. mit dem Gütesiegel auszuzeichnenden Bibliothek überprüft wird.

Zertifizierungsverfahren

Die Ziele des Zertifizierungsverfahrens sind:

Primär:

- Überprüfung der eigenen Bibliothek hinsichtlich der mit den definierten Qualitätskriterien geforderten Arbeitsweisen und Merkmale.
- Vermittlung von Sinn, Zielrichtung und Hintergründen der einzelnen Qualitätskriterien.
- Leitlinie für die Bibliothek, ihre Arbeitsweise entsprechend den Qualitätskriterien zu optimieren, dabei ggf. hindernde Faktoren zu identifizieren und zu ändern.
- Hilfestellung für teilnehmende Bibliotheken durch begleitende Angebote (Workshops) und durch Austausch mit anderen Bibliotheken
- Feststellung der Erfüllung der Qualitätskriterien zum Zweck der Erteilung des Gütesiegels

Sekundär:

- Ständige Sammlung von Anregungen zur Weiterentwicklung der Qualitätskriterien
- Feststellung des Anwendungsstandes der Qualitätskriterien in den Bibliotheken
- Hilfestellung bei der Anwendung der Qualitätskriterien

Ziele sind ausdrücklich nicht:

- Disqualifizierung/Bloßstellung von Bibliotheken, welche die Ziele nicht erreichen
- Die Feststellung von »Schuldigen« innerhalb der Bibliothek
- Bibliotheksranking nach erreichten Punktezahlen

Qualitätskriterien

Die von der Facharbeitsgruppe entwickelten und vorgeschlagenen Qualitätskriterien sind in der beiliegenden Übersicht gelistet. Sie dienen folgenden Zielen:

- Definition von Merkmalen, deren Erreichung/Einhaltung zu einer systematischen Verbesserung der Qualität Bibliothek führen soll.
- Vermittlung der Intentionen der einzelnen Qualitätskriterien
- Nutzung als Richtlinie für die praktische Arbeit
- Prüfungskriterien für die Erteilung des Gütesiegels

Audit und Bewertung

Punktevergabe

Grundsätzlich sind alle Qualitätskriterien als Mindestanforderungen zu verstehen und deshalb in der Praxis vor Ort auch einzuhalten. Um den unterschiedlichen Anwendungsstand der Qualitätskriterien zu berücksichtigen, ist innerhalb der Audits die Anwendung einer Punktbewertung für jedes Qualitätskriterium vorgesehen. Die Bewertung der Qualitätskriterienenerfüllung wird durch die Auditunterlagen bzw. -gespräche festgestellt und schriftlich fixiert. Der Bewertungsschlüssel dafür ist:

- **Erfüllung des Qualitätskriteriums:** **1 Punkt bzw. 5 Punkte**
- **Übererfüllung des Qualitätskriteriums:** **2 Punkte**
(Die Vergabe von 2 Punkten muss im Auditbericht begründet werden, sie setzt bei quantifizierten Qualitätskriterienanforderungen eine Übererfüllung der Anforderung um 100 % (soweit nicht anders angegeben) oder besonders herausragende inhaltliche Leistungen voraus). Die Möglichkeit der Übererfüllung einzelner Kriterien ist im Kriterienkatalog jeweils angegeben.
- **Nichterfüllung des Qualitätskriteriums:** **0 Punkte**
(Die Vergabe von 0 Punkten muss im Auditbericht begründet werden)

Gesamtbewertung

Einzelne Qualitätskriterien sind aus fachlicher Sicht besonders wichtig und entsprechend gekennzeichnet. Diese besonders gekennzeichneten Kriterien werden mit jeweils 5 Punkten bewertet. Eine Übererfüllung ist hier nicht möglich.

Für die Gesamtbewertung gilt: Es zählt die erreichte Gesamtpunktzahl, die sich aus erreichten Kriterien und durch Übererfüllung ergibt.

Für eine erfolgreiche Zertifizierung ist das Erreichen der nachfolgend angegebenen Mindestpunktzahl notwendig.

*Für die **Bibliotheken der Funktionsstufe 1** gelten folgende Anforderungen:*

9 besonders wichtige Kriterien (je 5 Punkte): = 45 Punkte

37 weitere Kriterien (jeweils 1 Punkt): = 37 Punkte

Bei 21 Kriterien Übererfüllung möglich: 21 Punkte

bei 4 Kriterien Sonderpunkte möglich: = 5 Punkte

Insgesamt also zu erreichen: 108 Punkte

*Für eine Zertifizierung mindestens notwendig: **82 Punkte***

*Für die **Bibliotheken der Funktionsstufe 2 und 3** gelten folgende Anforderungen:*

9 besonders wichtige Kriterien (je 5 Punkte): = 45 Punkte

40 weitere Kriterien (jeweils 1 Punkt): = 40 Punkte

Bei 22 Kriterien Übererfüllung möglich: 22 Punkte

bei 1 Kriterium Sonderpunkt möglich: 1 Punkt

Insgesamt also zu erreichen: 108 Punkte

*Für eine Zertifizierung mindestens notwendig: **85 Punkte***

*Für die **Bibliotheken der Funktionsstufe 4** gelten folgende Anforderungen:*

9 besonders wichtige Kriterien (je 5 Punkte): = 45 Punkte

41 weitere Kriterien (jeweils 1 Punkt): = 41 Punkte

Bei 22 Kriterien Übererfüllung möglich: 22 Punkte

Insgesamt also zu erreichen: 108 Punkte

*Für eine Zertifizierung mindestens notwendig: **86 Punkte***

Alle Qualitätskriterienanforderungen werden durch Audits geprüft und das jeweilige Ergebnis und das Gesamtergebnis schriftlich im Auditbericht festgehalten. Alle Abweichungen von der Standardpunktzahl 1 bzw. 5 müssen durch die Auditoren begründet werden.

Gesamtergebnis/ Zertifizierung/ Prüfintervalle

Das Gesamtergebnis eines Audits wird beim erfolgreichen Erreichen der für die jeweils zutreffende Funktionsstufe geforderten Mindestpunktzahl durch das Zertifikat „Bibliothek mit Qualität und Siegel“ mit einer Gültigkeitsdauer von 3 Jahren bestätigt. Nach drei Jahren erlischt das Zertifikat automatisch, wenn kein erneutes Audit beantragt wurde oder bei einem durchgeführten Wiederholungsaudit die geforderte Mindestpunktzahl nicht erreicht wurde. Bei erfolgreicher Wiederholungsprüfung wird das bestehende Zertifikat um weitere 3 Jahre verlängert. Die Urkunde wird von einem Mitglied der Lenkungsgruppe und der nds. Ministerin für Wissenschaft und Kultur unterzeichnet.

Auditkriterien/ Ablauf des Zertifizierungsverfahrens

Entschließt sich eine Bibliothek zur Teilnahme, ist folgender Ablauf vorgesehen:

1. Die Bibliothek beantragt bei der Büchereizentrale Niedersachsen eine Qualitätskriterienprüfung auf der Grundlage des freigegebenen und aktuell gültigen Qualitätskriterienkatalogs. Es gilt immer der Qualitätskriterienkatalog zum Zeitpunkt der Anmeldung zur Qualitätskriterienprüfung (Audit).

2. Die Büchereizentrale bestätigt den Antrag und schlägt der Bibliothek innerhalb von 4

Wochen zwei geprüfte Auditor/innen vor. Die beantragende Bibliothek kann in begründeten Ausnahmefällen eine oder beide vorgeschlagenen Auditor/innen mit schriftlicher Begründung ablehnen. Dann werden 2 neue Auditor/innen vorgeschlagen. Grundsätzlich gilt für die Auswahl/Vorschlag von Auditor/innen:

- Audits werden immer von zwei Auditoren durchgeführt. In begründeten Ausnahmefällen und bei Zustimmung durch die beantragende Bibliothek und der/ des betreffenden Auditors/Auditorin kann eine Prüfung auch durch eine(n) Auditor/in durchgeführt werden.
- Ein Auditor darf nicht in der kreisfreien Stadt, im Landkreis bzw. in der Region Hannover der eigenen Bibliothek auditieren.
- Eine/r der beiden ausgewählten Auditor/innen übernimmt die Leitung des Audits und verfasst auch den Auditbericht. Welche Person diese Federführung übernimmt, entscheiden die beiden ausgewählten Auditor/innen unter sich.
- Eine eigene Auswahl von Auditor/innen durch die beantragende Bibliothek ist nicht möglich.

Ablauf eines Audits:

1) Terminverabredung der benannten Auditor/innen mit der Bibliothek. Klärung der Frage, ob Vertreter/innen des Trägers an der Diskussion des Auditberichts teilnehmen sollen.

2) Entscheidung der Auditor/innen, auf welchem Weg die einzelnen Qualitätskriterien geprüft werden sollen. Grundsätzlich stehen den Auditor/innen dafür folgende Formen zur Verfügung:

- Anforderung schriftlicher Unterlagen zur Prüfung einzelner Qualitätskriterienanforderungen
- Stichprobenartige Prüfung einzelner Kriterien per Telefon, E-Mail, o.ä. geeignete Formen
- Prüfung vor Ort nach Terminvereinbarung mit Einsichtnahme in dokumentierte Verfahren und Prüfung der Einhaltung dieser Verfahren beim eingesetzten Personal vor Ort. Ein Termin vor Ort findet immer statt.

3) Durchführung des Auditgesprächs vor Ort.

4) Erstellen des Auditberichts incl. des Vorschlags zur Bewertung. Alle im Kriterienkatalog genannten Anforderungen müssen zum Zeitpunkt des Audits erfüllt sein, eine Nachlieferung geforderter Nachweise bzw. der Hinweis auf die nahe, zukünftige Einführung der im Kriterienkatalog genannten Anforderungen genügt nicht.

Im Dissensfall (vgl.8) kann die auditierte Bibliothek innerhalb eines Monats Unterlagen zur Klärung eines Dissensfalles nachreichen.

5) Abschlussdiskussion des Berichts mit der Leitung der auditierten Bibliothek mit dem Ziel einer einvernehmlichen Abstimmung des Auditberichts und Diskussion über die Wege zum Erreichen der Qualitätskriterien in Fällen von Nichterfüllung. Hierzu gehören vor allem Empfehlungen der Auditor/innen an die auditierte Bibliothek. An der Abschlussdiskussion des Berichts können Vertreter/innen des Trägers teilnehmen. In jedem Falle sind die Auditor/innen über die Zusammensetzung der Teilnehmer/innen der Abschlussdiskussion vor Beginn des Audits zu informieren.

6) Innerhalb von 4 Wochen wird der Auditbericht von den Auditor/innen an die Büchereizentrale Niedersachsen übermittelt. In Dissensfällen kann von der Frist abgewichen werden, wenn die Bibliothek Nachweise zur nachträglichen Klärung bei den Auditor/innen einreicht. In diesen Fällen ist die Büchereizentrale über die Verzögerung unverzüglich zu informieren. Für den Auditbericht ist das Formular „Auditbericht“ mit den dazu gehörenden Anlagen in der jeweils gültigen Fassung zu verwenden. Der Auditbericht und ggf. Anlagen ist von beiden Auditor/innen und der auditierten Bibliothek zu unterschreiben.

7) Rechnerische Prüfung des Auditberichts durch die Büchereizentrale incl. Feststellung der erreichten Punktzahl. Ggf. Moderation von Konfliktfällen. Die Lenkungsgruppe setzt einen Zertifizierungsausschuss ein, der stellvertretend für die Lenkungsgruppe die Entscheidungen über Zertifizierungen trifft. Dieser Zertifizierungsausschuss wird für die Dauer eines Jahres bestellt und hat 3 Mitglieder, von denen eine Person von der Büchereizentrale delegiert ist. Für die Entscheidungen des Zertifizierungsausschusses besteht Konsenspflicht. Kommt ein Konsens zwischen den Mitgliedern des Zertifizierungsausschusses nicht zustande, wird in der Lenkungsgruppe entschieden

Weiterleitung des Auditberichts durch die Büchereizentrale Niedersachsen an die Lenkungsgruppe zur Entscheidung über die Zertifizierung..

8) Umgang mit Dissensfällen

Definition Dissensfall: Ein Dissensfall liegt vor, wenn sich die zu auditierende Bibliothek und das Auditor/innenteam über die Bewertung der Erfüllung eines Kriteriums nicht einvernehmlich einigen können.

Sollte die auditierte Bibliothek mit dem Abschlussbericht oder Teilen daraus nicht einverstanden sein, sind die Dissense im Abschlussbericht zu vermerken. Dabei sollten beide unterschiedlichen Positionen dargestellt werden. Die Büchereizentrale Niedersachsen kann in begründeten Ausnahmefällen ein Wiederholungsaudit ansetzen. Solche Fälle sind immer der Auditoren-Konferenz vorzulegen, um aus solchen Fällen zu lernen bzw. notwendige Anpassungen der Qualitätskriterien oder des Qualitätssicherungssystems vorzunehmen. Die letztendliche Entscheidung in Dissensfällen liegt bei der Auditorenkonferenz. Zur Anhörung in Dissensfällen sind die beteiligten Auditor/innen und die betreffende Bibliothek zur Auditorenkonferenz gesondert einzuladen. Die Behandlung von Dissensfällen ist in die Tagesordnung der Auditorenkonferenz aufzunehmen.

9) Nachaudit/ Wiederholungsaudit

Hat eine Bibliothek im ersten Durchgang das Audit nicht bestanden, kann sie innerhalb von 6 Monaten eine erneute Prüfung nicht erreichter Kriterien beantragen (Nachaudit). Dieses Nachaudit wird innerhalb von 6 Monaten von den gleichen Auditor/innen durchgeführt, die das vorhergehende Audit durchgeführt haben.

Als zweite Möglichkeit kann eine Bibliothek ein Wiederholungsaudit beantragen. Dieses wird frühestens 1 Jahr nach dem nicht bestandenen Audit angesetzt. Die Anmeldung zum Wiederholungsaudit ist an keine Frist gebunden. Im Wiederholungsaudit wird der gesamte Kriterienkatalog in der zum Zeitpunkt der Anmeldung zum Wiederholungsaudit gültigen Fassung auditiert.

10) Erteilung des Zertifikats

Nach erfolgter Zustimmung durch den Zertifizierungsausschuss der Lenkungsgruppe stellt die Büchereizentrale das Zertifikat aus und übermittelt es zusammen mit dem Auditbericht und allen eventuellen Entscheidungen in Dissensfällen an die Bibliothek.

Kontinuierlicher Verbesserungsprozess

Die jeweils geltenden Qualitätskriterien werden grundsätzlich von der Lenkungsgruppe beschlossen. Dies gilt auch für notwendige spätere Anpassungen. Der jeweils aktuelle Stand der Qualitätskriterien wird von der Büchereizentrale Niedersachsen dokumentiert sowie allen interessierten Institutionen und Personen im niedersächsischen Bibliothekswesen auf Anforderung und im Internet zur Verfügung gestellt.

Alle Institutionen und interessierte Einzelpersonen des niedersächsischen Bibliothekswesens können Verbesserungs-/ Änderungsvorschläge zu den Qualitätskriterien einreichen.

Auditorenkonferenz

Zur kontinuierlichen Anpassung der Qualitätskriterien bedarf es eines Gremiums, das die Erfahrungen aus den Audits vor Ort reflektiert und die Lenkungsgruppe bei der Entscheidungsfindung fachlich berät. Dies soll durch eine Auditorenkonferenz geschehen. Durch sie sollen

- alle Erfahrungen und ggf. Konfliktfälle aus den Audits ausgewertet,
- ggf. entstandene Dissensfälle entschieden
- eingegangene Vorschläge für Änderungen an den Qualitätskriterien ausgewertet,
- ggf. Änderungen und Anpassungen am Auditprozess erarbeitet werden.

Außerdem erfolgt durch sie mindestens einmal jährlich

- die Aufstellung und jährliche Aktualisierung des Auditplans.
- eine Diskussion und ggf. Klärung von Interpretationsfragen bei Auditberichten.
- ein Erfahrungsaustausch über das gesamte Qualitätssicherungssystem.
- die Auswertung von Abweichungen in den verschiedenen Funktionsstufen mit dem Ziel, Qualitätskriterien an die Erfahrungen im Rahmen der Audits ggf. anzupassen bzw. weitere Qualitätskriterien vorzuschlagen.
- eine Bewertung von eingereichten Vorschlägen zur Änderung/ Ergänzung der Qualitätskriterien und/oder zu Änderungen am Qualitätssicherungssystem wie z.B. Bewertungsschlüssel, Turnus der Auditorenkonferenz als Empfehlung an die Lenkungsgruppe.

Die Auditorenkonferenz wird von der Büchereizentrale Niedersachsen, ggf. mit Unterstützung externer oder interner Referent/innen geleitet. Es können hierzu auch Bibliotheken eingeladen werden, die den Auditprozess durchlaufen haben. Die Auditorenkonferenz empfiehlt anschließend der Lenkungsgruppe die Übernahme, Ablehnung oder Veränderung von Qualitätskriterien und macht ggf. Verbesserungsvorschläge zum grundsätzlichen Qualitätssicherungssystem.