



**Büchereizentrale
Niedersachsen**

Organisations- und
Personalentwicklung
Meinhard Motzko
Dipl. Sozialwissenschaftler
QM-Auditor (TÜV)

Schlachte 10/11
D-28195 Bremen

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

ID-Nummer: DE 197917628



„Bibliothek mit Qualität und Siegel“

Qualitätssicherungssystem und Gütesiegel
für Öffentliche Bibliotheken in Niedersachsen

Qualitätskriterien 2009

mit ergänzten Erläuterungen - Stand 25.01.10

gültig für die Pilotphase bis Mai 2010
(verlängert bis September 2010)

1. Ziele, Zielgruppen, Kooperationen

	Stichwort	Punkt- bewertung	Kriterien Funktionsstufe 1 (bis 15.000 EW)	Kriterien Funktionsstufe 2 (15.000 bis 50.000 EW)	Kriterien Funktionsstufe 3 (50.000 bis 100.000 EW)	Kriterien Funktionsstufe 4 (ab 100.000 EW)	Erläuterungen
1.1	<i>Kenntnisstand der potenziellen Zielgruppen im Zuständigkeitsbereich der Bibliothek</i>	5	Die Bibliothek kennt ihre Zielgruppen im Zuständigkeitsbereich und wählt Schwerpunktzielgruppen aus. Diese sind in einer Liste dokumentiert.			Die Bibliothek kennt ihre Zielgruppen im Zuständigkeitsbereich und wählt Schwerpunktzielgruppen aus. Sie entwickelt ein Zielgruppenkonzept. Dieses ist zu dokumentieren.	Nur mit einer Zielgruppenerkundung und -definition ist die Bibliothek in der Lage, mit ihren begrenzten Ressourcen ihren Bildungs- und Kulturauftrag wirksam und nachweisbar zu erfüllen und die Erreichung ihrer Ziele zu überprüfen. Grundlage hierfür ist die Analyse der Bevölkerungsstruktur (Alter, Geschlecht, Kita- und Schülerzahlen, Pendlerdaten, demografische Prognose, Zugewanderte - soweit beschaffbar), und deren entsprechende Auswertung für die Bibliothek Elementarer Bestandteil eines jeden Qualitätsmanagementsystems.
1.2	<i>Messbare Zieldefinitionen dokumentieren</i>	5	Die Bibliothek definiert jährlich im Voraus messbare Ziele und überprüft jährlich deren Erreichung.				Nur eine Überprüfung von gesetzten Zielen bzw. deren Erreichung ermöglicht eine spätere interne Erfolgskontrolle und ggf. die Korrektur von Maßnahmen. Nicht gemeint sind Ziele aus dem Bereich der leistungsorientierten Bezahlung LOB des TVÖD Elementarer Bestandteil eines jeden Qualitätsmanagementsystems.
1.3	<i>Veranstaltungen</i>	1 (+1)	Die Bibliothek organisiert jährlich durchschnittlich 12 Veranstaltungen für definierte Zielgruppen und Ziele (z.B. Klassenführungen, Lesungen, Bilderbuchkino, Vorlesestunden, ...) von denen mindestens 50 % der Vermittlung von Medien- und Recherchekompetenz dienen.	Die Bibliothek organisiert jährlich durchschnittlich 35 Veranstaltungen für definierte Zielgruppen und Ziele (z.B. Klassenführungen, Lesungen, Bilderbuchkino, Vorlesestunden, ...) von denen mindestens 50 % der Vermittlung von Medien- und Recherchekompetenz dienen.	Die Bibliothek organisiert jährlich durchschnittlich 50 Veranstaltungen für definierte Zielgruppen und Ziele (z.B. Klassenführungen, Lesungen, Bilderbuchkino, Vorlesestunden, ...) von denen mindestens 50 % der Vermittlung von Medien- und Recherchekompetenz dienen.	Die Bibliothek organisiert jährlich durchschnittlich 100 Veranstaltungen für definierte Zielgruppen und Ziele (z.B. Klassenführungen, Lesungen, Bilderbuchkino, Vorlesestunden, ...) von denen mindestens 50 % der Vermittlung von Medien- und Recherchekompetenz dienen.	Bibliotheken müssen ihre Angebote regelmäßig, auch durch Führungen und Veranstaltungen, bekannt machen. Ihr Hauptziel ist die ständige Vergrößerung ihrer Nutzerschaft, die vielfach bei solchen Veranstaltungen erstmalig Kontakt zur Bibliothek erhält. Durch solche Veranstaltungen nimmt die Bibliothek ihre Grundaufgabe der Medienkompetenzvermittlung wahr und generiert zudem neuen Nutzer.

	Stichwort	Punkt- bewertung	Kriterien Funktionsstufe 1 (bis 15.000 EW)	Kriterien Funktionsstufe 2 (15.000 bis 50.000 EW)	Kriterien Funktionsstufe 3 (50.000 bis 100.000 EW)	Kriterien Funktionsstufe 4 (ab 100.000 EW)	Erläuterungen
1.4	<i>Kooperation mit Partnern im Kultur- und/oder Bildungsbereich der Region</i>	1 (+1)	Die Bibliothek führt eine Adressliste ausgewählter Partner im Kultur- und Bildungsbereich, mit denen sie regelmäßig zusammenarbeitet. Diese Liste wird 1 x jährlich aktualisiert.	Die Bibliothek führt eine Adressliste ausgewählter Partner im Kultur- und Bildungsbereich, mit denen sie regelmäßig zusammenarbeitet. 1x jährlich tritt die Bibliothek in einen mündlichen oder schriftlichen Kontakt mit ausgewählten Partnern. Ziel ist, gegenseitig Informationen über das jeweilige Programm bzw. über Tätigkeitsschwerpunkte auszutauschen. Die Ergebnisse der Kontaktgespräche werden dokumentiert.			Als Teil der Bildungs- und Kulturlandschaft in der Kommune ist die Zusammenarbeit mit Partnern aus diesem Bereich elementar. Der ständige gegenseitige Informationsaustausch mit Kooperationspartnern und die Kenntnis über deren Erwartungen und Entwicklungen ist für das Bibliotheksangebot wichtig, um gezielt Angebote unterbreiten zu können.
1.5	<i>Kooperationen in der Bibliotheksregion</i>	1 (+1)	Die Bibliothek nimmt mindestens 1x jährlich an einem Fachtreffen auf regionaler Ebene (z.B. Lesenetzwerk, AG Bibliotheken Südniedersachsen, Landkreistreffen) teil, um sich in Bezug auf das Medien- und Veranstaltungsangebot sowie weiterer regionaler Kooperationen (Veranstaltungen, Bewerbung der Bibliotheken) abzustimmen.	Die Bibliothek nimmt an mindestens zwei der jährlich stattfindenden Fachtreffen auf regionaler Ebene (z.B. Lesenetzwerk, AG Bibliotheken Südniedersachsen, Landkreistreffen) teil, um sich in Bezug auf das Medien- und Veranstaltungsangebot sowie weiterer regionaler Kooperationen (Veranstaltungen, Bewerbung der Bibliotheken) abzustimmen.			Der fachliche Austausch der Bibliotheken untereinander ist ein wichtiges Instrument zur eigenen Leistungsverbesserung. Die Vernetzung dient auch unmittelbar dem Nutzer, z.B. dadurch, dass ihm Hinweise auf die Möglichkeiten benachbarter Einrichtungen gegeben werden können.

2. Angebot, Service und Erreichbarkeit

	Stichwort	Punkt- bewertung	Kriterien Funktionsstufe 1 (bis 15.000 EW)	Kriterien Funktionsstufe 2 (15.000 bis 50.000 EW)	Kriterien Funktionsstufe 3 (50.000 bis 100.000 EW)	Kriterien Funktionsstufe 4 (ab 100.000 EW)	Erläuterungen
2.1	<i>Informationszentrum</i>	1 (+1)	Die Bibliothek bietet Zugang zu Informationen über öffentliche Einrichtungen der Kommune.				Unter Zugang wird verstanden: z.B. Auslage von Informationsmaterial, Informationen der jeweiligen Einrichtung via Intra- oder Internetterminal, persönliche Informationsvermittlung an den Nutzer.
2.2	<i>Bestandsgröße</i>	1 (+1)	Die Bestandsgröße der Bibliothek entspricht mindestens dem bundesweitem Durchschnitt der Kenngröße Medien/Einwohner (2008 = 1,5 ME/Bibliothek; Quelle: DBS).				Zur Zeit fließen e-Medien hier nicht mit in die Bestandsgröße ein. Wenn regelmäßig Bestand mit Außenstelle / Zweigbibliothek getauscht bzw. ergänzt wird, fließt dieser Bestand hier entsprechend mit ein.
2.3	<i>Erneuerungsquote</i>	1 (+1)	Die Erneuerungsquote liegt jährlich bei durchschnittlich 10 % des Medienangebotes.				Eine Öffentliche Bibliothek hat in der Regel keinen Archivierungsauftrag und ihre Nutzungsquote hängt unmittelbar von der Aktualität und Attraktivität des Medienbestandes ab. Eine regelmäßige Erneuerung wegen Verschleiß und inhaltlicher Veralterung der Medien ist daher Grundlage jeder erfolgreichen Öffentlichen Bibliothek.
2.4	<i>Bestandskonzept</i>	5	Die Bibliothek verfügt über ein aktuelles Bestandskonzept, das die Grundsätze des Bestandsaufbaus festlegt. Die inhaltliche Ausrichtung an den wichtigsten Zielen und Zielgruppen, sowie eine Beschreibung der Sammelgebiete und Medienarten ist dokumentiert.				Nur ein definiertes Bestandskonzept ermöglicht einen zielgerichteten Bestandsaufbau zur Erreichung der in 1.1 und 1.2 definierten Ziele. Keine Bibliothek kann alle Medienangebote gleichermaßen vorhalten, sondern sie muss definierte Schwerpunkte setzen und diese in ihrer Arbeit offensiv umsetzen. Das Bestandskonzept muss aktuell sein (nicht älter als 3 Jahre)
2.5	<i>Medienaufstellung</i>	1	Die Aufstellung und Präsentation der Medien erfolgt in thematischen Bereichen und zielgruppenorientiert.				Ähnlich wie im Handel hängt die Nutzung einer Bibliothek sehr stark von der an Nutzerinteressen orientierten Aufstellung und Präsentation der Medien ab. Eine systematische Aufstellung gilt auch als thematische Aufstellung

	Stichwort	Punkt- bewertung	Kriterien Funktionsstufe 1 (bis 15.000 EW)	Kriterien Funktionsstufe 2 (15.000 bis 50.000 EW)	Kriterien Funktionsstufe 3 (50.000 bis 100.000 EW)	Kriterien Funktionsstufe 4 (ab 100.000 EW)	Erläuterungen
2.6	<i>Bestandserschließung</i>	1 (+1)	Der Bestand ist inhaltlich und formal erschlossen. Es gibt einen öffentlich zugänglichen Katalog.	Der Bestand ist inhaltlich und formal mit einer Bibliothekssoftware erschlossen. Es gibt einen öffentlich zugänglichen digitalen Katalog über einen OPAC-Platz. Der Katalog ist online einzusehen (Web-OPAC).	Der Bestand ist inhaltlich und formal mit einer Bibliothekssoftware erschlossen. Es gibt einen öffentlich zugänglichen digitalen Katalog über zwei OPAC-Plätze. Der Katalog ist online einzusehen (Web-OPAC).	Der Bestand ist inhaltlich und formal mit einer Bibliothekssoftware erschlossen. Es gibt einen öffentlich zugänglichen digitalen Katalog über drei OPAC-Plätze. Der Katalog ist online einzusehen (Web-OPAC).	Eine Bibliothek ohne Katalog ist per Definition keine Bibliothek. Zu einem zeitgemäßen Bibliotheksangebot, zumindest mittelgroßer Bibliotheken, gehört mittlerweile die Benutzerrecherche im Bibliothekskatalog via Internet.
2.7	<i>Rahmenbedingungen und Leistungen</i>	1	Die Leistungen und Rahmenbedingungen sind in der Benutzer- und Gebührenordnung definiert (Vormerkungen, Mahnungen, Benachrichtigungen etc.). Verlängerungen und Vormerkungen können telefonisch erfolgen.	Die Leistungen und Rahmenbedingungen sind in der Benutzer- und Gebührenordnung definiert. Verlängerungen und Vormerkungen können telefonisch oder per E-mail erfolgen.		Die Leistungen und Rahmenbedingungen sind in der Benutzer- und Gebührenordnung definiert. Vormerkungen und Verlängerungen können telefonisch, per E-mail oder durch den Nutzer online (z.B. Web-OPAC) vorgenommen werden.	Der Nutzer muss zweifelsfrei wissen, unter welchen Bedingungen er die Bibliothek nutzen kann und welche Pflichten er dabei selbst zu erfüllen hat. Nicht nur für weniger mobile Nutzer sollten bestimmte Dienstleistungen auch ohne persönliche Anwesenheit in der Bibliothek möglich sein.
2.8	<i>Neuerwerbungen</i>	1 (+1)	Neuerwerbungen stehen innerhalb von zwei Wochen nach Eingang in der Bibliothek den Nutzern zur Verfügung. Ausnahmen müssen begründet werden.	Neuerwerbungen stehen innerhalb von zwei Wochen nach Eingang in der Bibliothek den Nutzern zur Verfügung. Ausnahmen müssen begründet werden. Die Prioritäten der Einarbeitung sind geregelt.		Aktuelle Neuzugänge sind für viele Nutzer stets von besonderem Interesse. Ihre zügige Bereitstellung erhöht die Attraktivität und das Image der Bibliothek enorm. Wenn Abweichungen von dieser Frist, dann anhand einer Prioritätenliste zu begründen (z. B. zuerst Geschenke)	
2.9	<i>Medienbereitstellung von außerhalb</i>	5	Die Bibliothek macht ihren Nutzern auch Medien und Informationen zugänglich, die sich nicht im eigenen Bestand befinden. Dies geschieht mindestens über den Leihverkehr der Bibliotheken.	Die Bibliothek macht ihren Nutzern auch Medien und Informationen zugänglich, die sich nicht im eigenen Bestand befinden. Dies geschieht über den Leihverkehr der Bibliotheken und andere Vermittlungswege wie z.B. Dokumentenlieferservice, Link-Sammlungen, Vermittlung von Quellen wie der Deutschen Internetbibliothek.		Der in Nds. kostenlose Leihverkehr bietet jeder teilnehmenden Bibliothek die Möglichkeit, ihren Nutzern ein Buch oder Zeitschriftenaufsatz binnen kurzer Zeit aus dem Gesamtbestand von mehreren Millionen Medien zu beschaffen. Die Kosten werden hierbei derzeit zentral vom Land getragen. Außerdem können weitere zentrale bibliothekarische Dienstleistungen für die eigenen Nutzer in Anspruch genommen werden. Auf diese Weise wird das Stadt-Land-Gefälle im Bereich der Informationsversorgung stark reduziert. Hier ist nur die "nehmende" Seite der Bibliothek wichtig. Die "gebende" Seite ist für den Kunden nicht von Interesse.	

	Stichwort	Punkt- bewertung	Kriterien Funktionsstufe 1 (bis 15.000 EW)	Kriterien Funktionsstufe 2 (15.000 bis 50.000 EW)	Kriterien Funktionsstufe 3 (50.000 bis 100.000 EW)	Kriterien Funktionsstufe 4 (ab 100.000 EW)	Erläuterungen
2.10	<i>Bestandspflege</i>	1	Die Bibliothek überprüft jährlich die Medien, die länger als drei Jahre nicht genutzt wurden, bezüglich ihres Verbleibes im Bestand. Inhaltlich veraltete Medien werden jährlich und /oder beschädigte Medien werden laufend ausgesondert. Ausnahmen sind zu begründen.				Nicht genutzte, veraltete oder verschlissene Medien senken die Attraktivität einer Bibliothek, selbst wenn neue Bücher ausreichend vorhanden sind. Längere Zeit nicht mehr entliehene und auch durch Präsentation nicht mehr aktivierbare Medien sollten daher nur im Bestand verbleiben, wenn es hierfür im Einzelfall spezielle Gründe gibt.
2.11	<i>Bearbeitung von Rechercheanfragen</i>	1 (+1)	<i>Ist keine Anforderung in Stufe 1. Sonderpunkt bei Erfüllung möglich.</i>	Rechercheanfragen werden mündlich, schriftlich, telefonisch oder per E-mail entgegengenommen und innerhalb eines Bibliotheks-Arbeitstages beantwortet. Kann eine Anfrage nicht sofort beantwortet werden, erhält der Nutzer einen Zwischenbescheid.			Als Dienstleistungsrichtung muss die Bibliothek dem Nutzer eine verlässliche Leistung bieten, ggf. mit unaufgeforderter Auskunft zum jeweiligen Bearbeitungsstand. (Definition Recherche: siehe Erläuterungsblatt zur DBS) Es geht darum, die sichere Beherrschung des Umgang mit Rechercheanfragen im ganzen Team zu gewährleisten. Dokumentation durch Emails, Schriftwechsel, Telefonvermerke etc.
2.12	<i>Umgang mit Nutzerwünschen</i>	1 (+1)	In der Bibliothek gibt es eine erkennbare Möglichkeit für die Nutzer, Anschaffungswünsche, Lob, Vorschläge und Kritik jeglicher Art schriftlich zu äußern (über Liste, Briefkasten, Postkarten...). Die Nutzervorschläge werden einmal wöchentlich durchgesehen. Bei Angabe des Absenders erhält der Nutzer innerhalb einer Woche eine Rückmeldung durch die Bibliothek.				Nur eine Bibliothek, die Kritik an ihrer Arbeit bewusst und offen aufnimmt, kann Fehler korrigieren und stetige Verbesserung garantieren. Weiterhin signalisiert das Eingehen auf Anschaffungswünsche eine bürgerfreundliche Einrichtung und gibt oft wertvolle Hinweise auf Trends und Bestandslücken. Dokumentation durch E-mails, Schriftwechsel, Telefonvermerke, oder Bearbeitungsvermerke im "Wunschbuch". Elementarer Bestandteil eines jeden Qualitätsmanagementsystems

	Stichwort	Punkt- bewertung	Kriterien Funktionsstufe 1 (bis 15.000 EW)	Kriterien Funktionsstufe 2 (15.000 bis 50.000 EW)	Kriterien Funktionsstufe 3 (50.000 bis 100.000 EW)	Kriterien Funktionsstufe 4 (ab 100.000 EW)	Erläuterungen
2.13	<i>Öffnungszeiten</i>	5	Die Bibliothek ist mindestens sieben Stunden an mindestens zwei Tagen geöffnet.	Die Bibliothek ist mindestens 18 Stunden an mindestens drei Tagen geöffnet.	Die Bibliothek ist mindestens 30 Stunden an mindestens vier Tagen geöffnet.	Die Bibliothek ist mindestens 35 Stunden an fünf Tagen geöffnet, darunter samstags oder mindestens eine erweiterte Abendöffnungszeit bis 19.00 Uhr.	Nur Bibliotheken, die eine ausreichend hohe Zahl an Öffnungszeiten aufweisen, können auch ausreichend genutzt werden und damit wirklich "öffentlich" sein. Die Öffnungszeiten müssen sich an den Nutzern und ihren Anforderungen orientieren. In den Öffnungszeiten muss der Gesamtbestand für die Kunden erreichbar sein.
2.14	<i>Schließzeiten</i>	1 (+1)	Die Bibliothek schließt nicht mehr als sechs Kalenderwochen im Jahr. Die Schließungszeiten werden rechtzeitig in der Presse und in der Bibliothek bekanntgegeben.	Die Bibliothek schließt nicht mehr als vier Kalenderwochen im Jahr. Die Schließungszeiten werden rechtzeitig in der Presse und in der Bibliothek bekanntgegeben.	Die Bibliothek schließt nicht mehr als zehn Öffnungstage im Jahr. Die Schließungszeiten werden rechtzeitig in der Presse und in der Bibliothek bekanntgegeben.	Die Bibliothek schließt nicht mehr als fünf Öffnungstage im Jahr. Die Schließungszeiten werden rechtzeitig in der Presse und in der Bibliothek bekanntgegeben.	Die Verlässlichkeit der Nutzungszeiten (Bibliotheksöffnungszeiten) ist ein wichtiges Qualitätsmerkmal eines jeden Dienstleistungsbetriebes. Auch in Schulerienzeiten sollten Bibliotheken ihre Öffnungszeiten möglichst nicht unterbrechen, sondern gerade dann als Freizeitangebot erreichbar sein.
2.15	<i>Erreichbarkeit außerhalb der Öffnungszeiten</i>	1	Die Bibliothek verfügt über einen Telefonanschluss und einen Anrufbeantworter, der auch außerhalb der Öffnungszeiten Kontaktmöglichkeiten enthält.				Moderne Kommunikationswege sind für alle heutige Dienstleistungseinrichtungen selbstverständlich. Auch außerhalb der Öffnungs- und Arbeitszeiten sollen z.B. Werk tätige zumindest Kontakt aufnehmen können. Es muss ein Anrufbeantworter vorhanden sein, der aufgezeichnet und den man abhören kann (24 Stunden / 7 Tage).

3. Kommunikation

	Stichwort	Punkt- bewertung	Kriterien Funktionsstufe 1 (bis 15.000 EW)	Kriterien Funktionsstufe 2 (15.000 bis 50.000 EW)	Kriterien Funktionsstufe 3 (50.000 bis 100.000 EW)	Kriterien Funktionsstufe 4 (ab 100.000 EW)	Erläuterungen
3.1	<i>Erscheinungsbild (Corporate Design)</i>	1 (+1)	Die Bibliothek nutzt ein einheitliches Erscheinungsbild (Logo, Medienausweis, Briefkopf, Plakate, Handzettel, usw.)				Falls das zentrale Corporate Design des Bibliotheksträgers verwendet wird, erhalten alle Drucksachen der Bibliothek einen zusätzlichen Hinweis wie "aus Ihrer Bibliothek ..." o.ä.
3.2	<i>Internes Leitsystem</i>	1 (+1)	Die Bibliothek verfügt über ein internes Orientierungs- und Leitsystem.				Eine leicht erkennbare Orientierung leitet den Nutzer nicht nur schnell ohne Nachfrage zu den gesuchten Medien, sondern erspart dadurch auch Arbeitsaufwand auf Personalseite.
3.3	<i>Externes Leitsystem</i>	1	Die Bibliothek verfügt über ein äußeres Leitsystem (Beschilderung am Gebäude und Hinweisschilder in der Kommune).				Damit die Öffentliche Bibliothek von Ortsfremden wie auch Ortsansässigen gefunden werden kann, sollten Hinweisschilder an zentralen Verkehrspunkten aufgestellt sein; das Bibliotheksgebäude selbst sollte eine große Kennzeichnung durch Logo, Schriftzug etc. aufweisen. Nur solchermaßen ausgewiesene Einrichtungen können auch ihre Funktion als zentrale Anlaufstelle für erste Ortsinformationen wahrnehmen.
3.4	<i>Pressearbeit</i>	1 (+1)	Die Bibliothek ist in der örtlichen Presse 6 x jährlich präsent (z.B. in einer Tageszeitung, Regionalzeitung, in einem Anzeigebblatt, Vereinsnachrichten, kirchlichen Gemeindebriefen, im Fernsehen oder im Hörfunk).	Die Bibliothek ist in der örtlichen Presse 12 x jährlich präsent (z.B. in einer Tageszeitung, Regionalzeitung, in einem Anzeigebblatt, Vereinsnachrichten, kirchlichen Gemeindebriefen, im Fernsehen oder im Hörfunk).	Die Bibliothek ist in der örtlichen Presse 18 x jährlich präsent (z.B. in einer Tageszeitung, Regionalzeitung, in einem Anzeigebblatt, Vereinsnachrichten, kirchlichen Gemeindebriefen, im Fernsehen oder im Hörfunk).	Die Bibliothek ist in der örtlichen Presse 24 x jährlich präsent (z.B. in einer Tageszeitung, Regionalzeitung, in einem Anzeigebblatt, Vereinsnachrichten, kirchlichen Gemeindebriefen, im Fernsehen oder im Hörfunk).	Erfolgreiche Pressearbeit ist für die angestrebte Verbreiterung der Nutzerbasis unverzichtbar. Noch immer wird die Arbeit der meistgenutzten öffentlichen Einrichtung Bibliothek unverhältnismäßig selten öffentlich dargestellt.
3.5	<i>Homepage</i>	5	Die Bibliothek verfügt über eine aktuelle Präsenz im Internet, z.B. im Rahmen der Homepage des Trägers bzw. mindestens im Verzeichnis www.bibliotheken-niedersachsen.de	Die Bibliothek verfügt über eine eigene, aktuelle Website, ggf. integriert in den Internetauftritt ihres Trägers und im Verzeichnis www.bibliotheken-niedersachsen.de	Die Bibliothek verfügt über eine eigene, aktuelle Website. ggf. integriert in den Internetauftritt ihres Trägers und im Verzeichnis www.bibliotheken-niedersachsen.de Möglichkeiten zur Online-Kontaktaufnahme sind gegeben.		Unter www.bibliotheken-niedersachsen.de findet jeder Interessierte die jeweils nächstgelegene Öffentliche Bibliothek mit ihren Angeboten (kostenloser Eintrag).
3.6	<i>Träger informieren</i>	1 (+1)	Die Bibliothek informiert den Träger nach dessen organisatorischen Vorgaben einmal pro Jahr über ihre Aktivitäten.	Die Bibliothek informiert den Träger nach dessen organisatorischen Vorgaben 2 x pro Jahr über ihre Aktivitäten.	Die Bibliothek informiert den Träger nach dessen organisatorischen Vorgaben 3 x pro Jahr über ihre Aktivitäten.	Die Bibliothek informiert den Träger nach dessen organisatorischen Vorgaben 4 x pro Jahr über ihre Aktivitäten.	Eine regelmäßige Information der Bibliotheksträger über die vielfältigen Aktivitäten und Angebote der Bibliothek ist erforderlich. Das Kriterium ist nicht quantitativ sondern qualitativ zu bewerten. Es geht um die Informationsbreite und -tiefe

4. Organisation und Management

	Stichwort	Punkt- bewertung	Kriterien Funktionsstufe 1 (bis 15.000 EW)	Kriterien Funktionsstufe 2 (15.000 bis 50.000 EW)	Kriterien Funktionsstufe 3 (50.000 bis 100.000 EW)	Kriterien Funktionsstufe 4 (ab 100.000 EW)	Erläuterungen
4.1	<i>Definierte Entscheidungsrechte</i>	5	Die fachlichen, sachlichen und finanziellen Entscheidungsrechte der Bibliotheksleitung sind definiert. Hierzu gehört auch die Regelung der dienstlichen und fachlichen Personalverantwortung (insbesondere für ehrenamtliches Personal) und die Ressourcenverantwortung.	Die fachlichen, sachlichen und finanziellen Entscheidungsrechte der Bibliotheksleitung sind definiert. Hierzu gehört auch die Regelung der dienstlichen und fachlichen Personalverantwortung und die Ressourcenverantwortung.			Die Bibliotheksleitung muss wissen, welche Entscheidungsbefugnisse sie hat, um den Betrieb der Bibliothek optimal organisieren zu können und Entscheidungskonflikte gegenüber Träger und auch unterstellten Mitarbeitern zu vermeiden. Im Rahmen zeitgemäßer Führungsgrundsätze muss die Bibliotheksleitung sowohl Verantwortung wie Befugnisse gegenüber den in der Bibliothek arbeitenden weiteren Angestellten haben.
4.2	<i>Entscheidungskompetenzen der Mitarbeiter/innen</i>	1	Die Entscheidungskompetenz jedes Mitarbeiters/ jeder Mitarbeiterin ist definiert.				Es ist - insbesondere in der Kommunikation mit Nutzern - für Mitarbeiter wichtig, die eigenen Entscheidungsbefugnisse zu kennen und ggf. auch auf verbindliche Unterlagen hierzu zurückgreifen zu können. Dies dient ebenfalls einem reibungslosen innerbetrieblichen Ablauf.

	Stichwort	Punkt- bewertung	Kriterien Funktionsstufe 1 (bis 15.000 EW)	Kriterien Funktionsstufe 2 (15.000 bis 50.000 EW)	Kriterien Funktionsstufe 3 (50.000 bis 100.000 EW)	Kriterien Funktionsstufe 4 (ab 100.000 EW)	Erläuterungen	
4.3	<i>Arbeitsabläufe regeln</i>	1	Die Bibliothek hat mindestens für die folgenden Arbeitsabläufe einheitliche Grundregeln festgelegt: - Anmeldung, - Ausleihverbuchung und Rückgabe, - Medieneinwerb und -einbearbeitung, - Umgang mit Anfragen, - Mahnungen, - Vormerkungen/ Verlängerungen - Gebühreneinzug, - Datensicherung, - Datenschutz, - Materialbeschaffung. Diese Regelungen sind allen betroffenen MA bekannt.	Die Bibliothek hat mindestens für die folgenden Arbeitsabläufe/felder die wichtigsten Grundregeln einheitlich festgelegt: - Anmeldungen - Ausleihverbuchung und Rückgabe, - Medieneinwerb und -einbearbeitung, - Umgang mit Anfragen, - Mahnungen, - Vormerkungen/ Verlängerungen - Gebühreneinzug, - Nutzerbeschwerden, - Datensicherung, - Datenschutz, - Materialbeschaffung. - Kommunikation mit dem Kunden. Diese Regelungen sind allen betroffenen MA bekannt.	Die Bibliothek hat mindestens für die folgenden Arbeitsabläufe/felder die wichtigsten Grundregeln einheitlich festgelegt: - Anmeldung - Ausleihverbuchung und Rückgabe, - Medieneinwerb und -einbearbeitung, - Umgang mit Anfragen, - Mahnungen, - Vormerkungen/ Verlängerungen - Gebühreneinzug, - Nutzerbeschwerden, - Nutzerberatung, - Datensicherung, - Datenschutz, - Materialbeschaffung. - Kommunikation mit dem Kunden, - Führungen. Diese Regelungen sind allen betroffenen MA bekannt.		Nur durch definierte, einheitliche und verbindliche Arbeitsabläufe in den wichtigsten Arbeitsfeldern kann eine gleichbleibende und zuverlässige Qualität erreicht werden, auf die der Nutzer Anspruch hat. Außerdem werden so Unsicherheiten auf Seiten der Mitarbeiter vermieden. Elementarer Bestandteil eines jeden Qualitätsmanagementsystems. In den Stufen 2 - 4 muss die Dokumentation nachweisbar sein. Die Kriterien sollen mindestens enthalten: Arbeitsabläufe, Fristen, Verantwortliche, Stellvertreter, eventuelle feste Termine.	
4.4	<i>Regeln überwachen</i>	5	Die Regeln für Arbeitsabläufe werden jährlich von der Leitung auf ihre Angemessenheit überprüft. Die Einhaltung der Regeln wird systematisch überwacht. Bei Nichteinhaltung von Regeln werden diese überprüft und Korrekturmaßnahmen eingeleitet. Deren Wirksamkeit wird überwacht.					Nur Betriebe, die ihre Arbeitsabläufe regelmäßig überprüfen und ggf. korrigieren, können gewährleisten, dass sie stets das optimale Verhältnis von Aufwand und Leistung erzielen. Es besteht die Möglichkeit "Regeleigentümer" zu benennen, welche 1x jährlich darüber berichten. Dies wird schriftlich vermerkt. Elementarer Bestandteil eines jeden Qualitätsmanagementsystems.
4.5	<i>Ressourcen</i>	1	Die zur Erreichung der Ziele und Zielgruppen zur Verfügung stehenden Ressourcen sind definiert.					Um ihre gesetzten Ziele realistisch verfolgen zu können, muss die Bibliothek die dafür zur Verfügung stehenden Ressourcen kennen. Andernfalls ist keine zielgerichtete Arbeit möglich. Ggf. müssen bei geringeren Ressourcen die Ziele in Absprache mit dem Träger angepasst werden. Elementarer Bestandteil eines jeden Qualitätsmanagementsystems.

5. Räume und Technik

	Stichwort	Punkt- bewertung	Kriterien Funktionsstufe 1 (bis 15.000 EW)	Kriterien Funktionsstufe 2 (15.000 bis 50.000 EW)	Kriterien Funktionsstufe 3 (50.000 bis 100.000 EW)	Kriterien Funktionsstufe 4 (ab 100.000 EW)	Erläuterungen
5.1	Räumliche Rahmen- bedingungen	1 (+1)	Die räumlichen Rahmenbedingungen (Größe, Möblierung, Beleuchtung) richten sich nach den inhaltlichen Aufträgen, Zielen und Zielgruppen. Als Richtwert für die Raumgröße gilt 30 m ² pro 1.000 Medien (laut KGST-Gutachten). Abweichungen von diesem Richtwert sind von der Bibliothek in Abstimmung mit dem Träger zu begründen. Der zur Verfügung stehende Raum für das Publikum hat mindestens 100 m ² .	Die räumlichen Rahmenbedingungen (Größe, Möblierung, Beleuchtung) richten sich nach den inhaltlichen Aufträgen, Zielen und Zielgruppen. Als Richtwert für die Raumgröße gilt 30 m ² pro 1.000 Medien (laut KGST-Gutachten). Abweichungen von diesem Richtwert sind von der Bibliothek in Abstimmung mit dem Träger zu begründen.			Da Öffentliche Bibliotheken grundsätzlich auch eine Funktion als Treffpunkt und Aufenthaltsort für ihre Nutzer zu erfüllen haben, kommt der Raumgröße besondere Bedeutung zu. Besondere Aufgabengebiete und Zielsetzungen bedingen außerdem besondere Raum- und Ausstattungsverhältnisse (z.B. für Kulturveranstaltungen, Gruppenarbeit, Kinderecken, Senioren, etc.) Raum = Hauptnutzungsfläche (Büro, Veranstaltungsraum, Publikumsfläche) Medien = Freihandaufstellung, keine ausgewiesenen Magazinbestände
5.2	Bibliothek als Lernort für einzelne Kunden	1 (+1)	Die Bibliothek bietet mind. 5 Benutzerarbeitsplätze (Sitzplätze mit und ohne Tisch, Leseecken, Anleseplätze etc.) an.	Die Bibliothek bietet mind. 10 Benutzerarbeitsplätze (Sitzplätze mit und ohne Tisch, Leseecken, Anleseplätze etc.) an.	Die Bibliothek bietet mind. 20 Benutzerarbeitsplätze (Sitzplätze mit und ohne Tisch, Leseecken, Anleseplätze etc.) an.	Die Bibliothek bietet mind. 30 Benutzerarbeitsplätze (Sitzplätze mit und ohne Tisch, Leseecken, Anleseplätze etc.) an.	Diese Plätze können Teilmenge von 5.3 sein.
5.3	Bibliothek als Lernort für Gruppen	1 (+1)	Die Bibliothek bietet Sitzmöglichkeiten (z.B. Sitzkissen, Stühle etc.) für 30 Personen (Klassenstärke) an und stellt ihren Raum und ihre Medien Schulklassen und ähnlichen Lerngruppen für Projektarbeit zur Verfügung.				
5.4	Arbeitsplatz intern	1	Dem Fachpersonal der Bibliothek stehen funktionsgerechte Arbeitsplätze inkl. Telefon- und Internetzugang zur Verfügung.				Zeitgemäße Bibliotheksarbeit setzt die heute üblichen und vom Nutzer erwarteten Kommunikationswege voraus.
5.5	Bibliotheksssoftware	1	Ist keine Anforderung in Stufe 1. Sonderpunkt bei Erfüllung möglich.	Für die Medienbearbeitung steht eine Bibliotheksverwaltungssoftware mit den Komponenten Katalogisierungs- und Ausleihmodul zur Verfügung.		Für die Medienbearbeitung steht eine Bibliotheksverwaltungssoftware mit den Komponenten Erwerbungs-, Katalogisierungs- und Ausleihmodul zur Verfügung.	Eine rationelle Arbeitsweise ist angesichts der in Bibliotheken sehr großen zu verarbeitenden Datenmengen (Kataloge, Benutzer- und Ausleihverwaltung etc.) nur mit EDV möglich.
5.6	Kopiermöglichkeit	1 (+1)	Die Bibliothek verfügt über mindestens eine öffentlich zugängliche Kopiermöglichkeit.				Öffentlich zugänglich heißt: zu allen Öffnungszeiten der Bibliothek, im gleichen Gebäude untergebracht, durch Selbstbedienung vom Kunden nutzbar. Ein Multifunktionsgerät, welches Kopierfunktion hat wird anerkannt.

	Stichwort	Punkt- bewertung	Kriterien Funktionsstufe 1 (bis 15.000 EW)	Kriterien Funktionsstufe 2 (15.000 bis 50.000 EW)	Kriterien Funktionsstufe 3 (50.000 bis 100.000 EW)	Kriterien Funktionsstufe 4 (ab 100.000 EW)	Erläuterungen
5.7	Internetzugang für Nutzer	1 (+1)	Die Bibliothek verfügt über mindestens einen für Nutzer zugänglichen Internetanschluss incl. Jugendschutzsoftware.	Die Bibliothek verfügt über mindestens zwei für Nutzer zugängliche Arbeitsplätze mit Internetanschluss incl. Jugendschutzsoftware.	Die Bibliothek verfügt über mindestens vier für Nutzer zugängliche Arbeitsplätze mit Internetanschluss incl. Jugendschutzsoftware.	Die Bibliothek verfügt über mindestens zehn für Nutzer zugängliche Arbeitsplätze mit Internetanschluss incl. Jugendschutzsoftware.	
5.8	Mobile Internetnutzung	1	<i>Ist keine Anforderung in Stufe 1-3. Sonderpunkt bei Erfüllung möglich.</i>			Die Bibliothek verfügt über einen W-LAN-Anschluss, einen Hotspot oder andere technische Möglichkeiten, durch die der Nutzer mit eigenem Laptop den Internetanschluss der Bibliothek nutzen kann.	In großen Einrichtungen erwartet der Nutzer auch die Möglichkeit, seinen eigenen Laptop mit seinen persönlichen Arbeitsunterlagen nutzen zu können. Dies betrifft auch die Recherchen im Internet.
5.9	Office-Software für Nutzer	1 (+1)	<i>Ist keine Anforderung in Stufe 1. Sonderpunkt bei Erfüllung möglich.</i>	Die Bibliothek stellt für Nutzer einen Rechner mit Office-Programmen zur Verfügung (auch in Kombination mit einem Internet-PC möglich).	Die Bibliothek stellt für Nutzer zwei Rechner mit Office-Programmen zur Verfügung (auch in Kombination mit einem Internet-PC möglich).	Die Bibliothek stellt für Nutzer vier Rechner mit Office-Programmen zur Verfügung (auch in Kombination mit einem Internet-PC möglich).	Bibliotheken sind auch Arbeitsraum für Zwecke der schulischen Bildung und des lebenslangen Lernens. Sie müssen daher ihren Nutzern die Möglichkeit geben, die über die Medien der Bibliothek erarbeiteten Informationen mittels Standardsoftware, wie Textverarbeitung, vor Ort zu bearbeiten.
5.10	Veranstaltungstechnik	1	Der Bibliothek steht Veranstaltungstechnik zur Verfügung.				z.B. Diaprojektor/Beamer, Leinwand, Mikrofonanlage. Ggf. können diese Gegenstände ausgeliehen werden.
5.11	Bedienung, Wartung und Erneuerung der Technik	1	Die Wartung und Erneuerung der technischen Geräte ist geregelt. Im Bedarfsfall ist eine Person verfügbar, welche die in Gebrauch befindlichen technischen Geräte sowie die verwendete Software bedienen kann.	Die Wartung und Erneuerung der technischen Geräte ist geregelt. In der gesamten Öffnungszeit ist eine Person verfügbar, welche die in Gebrauch befindlichen technischen Geräte sowie die verwendete Software bedienen kann.			Nur bei instandgehaltenen technischen Geräten kann sich darauf verlassen werden, dass diese bei Inanspruchnahme funktionieren. Bibliotheken müssen über Geräte verfügen, die ihren komplexen Anforderungen (z.B. die hohe Datenverarbeitungsdichte bei Bibliothekssoftware, schnelle Internetanbindungen, Sicherung gegenüber Fremdeingriffen) auch angesichts der rasanten technischen Weiterentwicklung (vor allem der Software) entsprechen kann. Dies gilt umso mehr, als dass Bibliotheksarbeit selbst in kleinen Einrichtungen zunehmend technikgestützt abläuft.

6. Personal

	Stichwort	Punkt- bewertung	Kriterien Funktionsstufe 1 (bis 15.000 EW)	Kriterien Funktionsstufe 2 (15.000 bis 50.000 EW)	Kriterien Funktionsstufe 3 (50.000 bis 100.000 EW)	Kriterien Funktionsstufe 4 (ab 100.000 EW)	Erläuterungen
6.1.	<i>Qualifikation der Leitung</i>	5	Die Leitung hat eine fachspezifische oder fachverwandte Ausbildung, eine dreijährige Berufserfahrung oder einen Grundlagenkurs absolviert.	Die Leitung der Bibliothek hat eine abgeschlossene fachspezifische Bibliotheksausbildung oder eine vergleichbare Qualifikation.	Die Leitung der Bibliothek hat ein abgeschlossenes Bibliotheksstudium oder eine vergleichbare Qualifikation.		Die Leitung einer Bibliothek erfordert wesentliche Fachkenntnisse, die in jedem Fall durch entsprechende Berufsausbildung, relevante Berufserfahrung oder - bei kleinen Einrichtungen - mindestens durch Nachqualifikation per Fortbildung gegeben sein muss.
6.2	<i>Aufgabenbeschreibung</i>	1	Für alle Arbeitsplätze liegen Aufgabenbeschreibungen in schriftlicher Form vor.				Um eine Personalplanung zu ermöglichen und bei Neubesetzungen geeignete Personen einzusetzen, ist - wie in allen anderen Bereichen einer Verwaltung und eines Betriebes - die Beschreibung der Anforderungen der einzelnen Arbeitsplätze nötig. Außerdem werden damit die Erwartungen an die Fähigkeiten und Fertigkeiten der Stelleninhaber definiert.
6.3	<i>Anforderungsprofile</i>	1	Für die definierten Aufgaben liegen Anforderungsprofile vor, die neben den fachlichen auch kommunikative und soziale Anforderungen enthalten.				Bibliotheksarbeit hat sich in den letzten Jahren erheblich in Bereiche erweitert, die von den Mitarbeitern weit mehr verlangen als die Organisation des klassischen Bibliotheksbetriebes. Hierzu gehören z.B. kommunikative (z.B. für Kooperationsarbeit, Nutzerberatung) und medienpädagogische (z.B. für Leseförderungsaktionen) Fähigkeiten.
6.4	<i>Fortbildung Leitung</i>	1 (+1)	Die Leitung der Bibliothek besucht mindestens zweimal jährlich eine Fortbildungsveranstaltung, Fachtagung oder ähnliches.				Hierzu zählt auch die Teilnahme an Regionaltreffen o.ä., die einen Fortbildungsanteil in ihrem Programm haben.
6.5	<i>Fortbildung Mitarbeiter</i>	1 (+1)	Jeder Mitarbeiter besucht mindestens einmal jährlich eine Fortbildungsveranstaltung.				Hiermit sind sowohl interne wie externe bibliotheksfachliche als auch Fortbildungen zu anderen, für Mitarbeiter relevanten Themen gemeint. Auch Online-Kurse werden anerkannt. Alle Fortbildungen der Büchereizentrale Niedersachsen sind z.B. kostenlos.

	Stichwort	Punkt- bewertung	Kriterien Funktionsstufe 1 (bis 15.000 EW)	Kriterien Funktionsstufe 2 (15.000 bis 50.000 EW)	Kriterien Funktionsstufe 3 (50.000 bis 100.000 EW)	Kriterien Funktionsstufe 4 (ab 100.000 EW)	Erläuterungen	
6.6	<i>Recherchekompetenz</i>	1	Während der Öffnungszeit beherrscht mindestens ein Mitarbeiter die Recherche im eigenen Bibliothekskatalog, in regionalen und überregionalen Bibliothekskatalogen sowie die Recherche im Internet.			Jeder Mitarbeiter des Bibliothekssystems an einem Auskunftspunkt beherrscht die Recherche im eigenen Bibliothekskatalog, in regionalen und überregionalen Bibliothekskatalogen sowie die Recherche im Internet.	Ein Nutzer soll die Gewissheit haben, dass er zügig und kompetent Auskunft über den Bibliotheksbestand von jenen erhält, die für ihn als Ansprechpartner sichtbar sind. Auch für interne Arbeiten ist der Umgang mit dem eigenen Katalog elementar. Als Informationsvermittler muss die Bibliothek auch Wege zu anderen als den eigenen Medien und Informationsquellen aufzeigen und nutzbar machen können.	
6.7	<i>Übergabe, Einarbeitung, Ausbildung</i>	1 (+1)	Die Anleitung neuer Mitarbeiter (Azubis, Praktikanten, Volontäre, Beschäftigte aus Arbeitsmarktprogrammen etc.) erfolgt nach einem schriftlich festgelegten Plan.					Hiermit soll ein möglichst, sowohl für den Mitarbeiter wie für die Bibliothek, effizienter Einsatz von Personal gewährleistet werden.
6.8	<i>Interne Kommunikation</i>	1	In der Bibliothek finden regelmäßig, in der Regel einmal monatlich, Dienstbesprechungen statt. Die Ergebnisse werden schriftlich festgehalten und den jeweils betroffenen Mitarbeitern zugänglich gemacht.	In allen Organisationseinheiten der Bibliothek finden regelmäßig, mindestens jedoch monatlich Dienstbesprechungen statt. Die Ergebnisse werden schriftlich festgehalten und den jeweils betroffenen Mitarbeitern zugänglich gemacht.			Gerade angesichts sehr knapper Personalbesetzung und eines hohen Teilzeitanteils mit z.T. geringen Arbeitszeitüberschneidungen in Bibliotheken sind regelmäßige Besprechungen Grundlage funktionierender Informationsaustausches und abgestimmter Arbeitsweisen.	

46 Kriterien in Stufe 1

49 Kriterien in Stufe 2

49 Kriterien in Stufe 3

50 Kriterien in Stufe 4