

## **Qualitätsmanagement in Öffentlichen Bibliotheken in Thüringen**

### **Zielstellungen**

Ausgezeichnete Ergebnisse in Öffentlichen Bibliotheken können nur durch eine partnerschaftlich orientierte Arbeit erzielt werden, die sicherstellt, dass die Ziele und Strategien mithilfe von Mitarbeitern, Kooperationspartnern erarbeitet und umgesetzt werden.

Ziele sind:

- die Stärkung der Nutzerorientierung und Verbesserung des Dienstleistungsangebotes der Bibliotheken im Kontext veränderter Bedürfnisse und Nutzungsorientierung
- interne Prozessoptimierung zur Sicherstellung eines professionellen Bibliotheksbetriebes
- höhere Kundenzufriedenheit und darüber Stabilisierung bzw. Erhöhung der Nutzungshäufigkeit
- Schaffung von Transparenz der Arbeit und Vergleichbarkeit von Bibliotheksleistungen
- die Arbeit basiert auf dem Prinzip eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses
- Auszeichnung der Bibliotheken bei Erreichen der Standards mit dem Thüringer Qualitätssiegel

### **Ablauf Zertifizierungsprozess**

- Anmeldung zur Teilnahme am Zertifizierungsprozess durch den Träger der Bibliothek bei der Landesfachstelle.
- Zwischen der Anmeldung zur Teilnahme und dem Audit dürfen 12 Monate liegen. Ansonsten ist eine erneute Anmeldung notwendig.
- Überprüfung der Arbeit durch die teilnehmende Bibliothek unter Berücksichtigung der festgelegten Qualitätskriterien.
- Wenn notwendig erfolgt eine Teilnahme an Workshops bzw. wird Beratungsleistung genutzt.
- Die Teilnahme am Audit als Voraussetzung zur Vergabe des Qualitätssiegels.

### *Ablauf Audit*

- Anmeldung zum Audit durch den Träger der Bibliothek bei der Landesfachstelle.
- Die Landesfachstelle gibt die Anmeldung an den Auditor weiter.
- Der Auditor fordert zur Einreichung notwendiger Unterlagen ein.  
Die Bibliothek reicht innerhalb von sechs Wochen die Unterlagen beim Auditor zur Vorbereitung des Audits ein.
- Der Auditor vereinbart einen Gesprächstermin vor Ort (in der Bibliothek).

### *Auditgespräch*

- Einsichtnahme in die Unterlagen und Gespräch zu den Qualitätskriterien.
- Bewertung der erreichten Qualität anhand der im Fachbeirat spezifizierten Standards.
- Weitergabe von Entwicklungs- oder Verbesserungsansätzen durch den Auditor. Dabei wird auf den Stand in der Bibliothek und Unklarheiten eingegangen.
- Das Auditgespräch wird dokumentiert.
- Das Auditgespräch dauert ca. 2 Stunden.

- Im Anschluss an das Auditgespräch erfolgt ein Abschlussgespräch (ca. 1 Stunde). Es wird empfohlen, Vertreter des Trägers dazu einzuladen.
- Der Auditor erstellt einen Auditbericht und schlägt die Vergabe des Qualitätssiegels vor. Zur Erlangung des Siegels müssen alle K.O.-Punkte erreicht werden. Die Pflicht-Punkte können durch Kür-Punkte substituiert werden. Die Pflichtpunkte müssen zu 70 Prozent erfüllt werden.  
Sachlich nachvollziehbare Hinderungsgründe, die eine Nichterfüllung einzelner Kriterien nach sich ziehen, sollten dem Auditor vorgelegt werden und fließen in die abschließende Bewertung ein.
- Das Audit wird vom Auditor der Bibliothek in Rechnung gestellt. Das Audit der ersten 10 teilnehmenden Bibliotheken wird von der Landesfachstelle zu 100 % gefördert.  
Kosten des Audits: 250 Euro zzgl. Reisekosten
- Kann das Siegel nicht vergeben werden, besteht die Möglichkeit ein zweites Auditgespräch innerhalb eines Jahres anzuberaumen.  
Dieses wird wieder vom Auditor der Bibliothek in Rechnung gestellt.
- Gibt es einen Dissens zwischen dem Auditor und der Bibliothek kann der Fachbeirat angerufen werden. In diesem Fall verzögert sich der Zertifizierungsprozess.

### **Siegelvergabe**

Hat der Auditor die Bibliothek zur Erlangung des Qualitätssiegels vorgeschlagen, erfolgt durch die Landesfachstelle eine Information an die teilnehmende Bibliothek. Die Vergabe des Siegels erfolgt bei einem gesonderten Termin in der Bibliothek durch einen Vertreter des Ministeriums.  
Das Zertifikat hat eine Gültigkeit von fünf Jahren.

### **Standards**

Die Standards basieren auf denen, die im "Bibliotheksentwicklungsplan für Öffentliche Bibliotheken im Freistaat Thüringen" veröffentlicht wurden. Sie wurden durch den Fachbeirat konkretisiert.

### **Quellen**

Autonome Provinz Bozen – Südtirol, Abteilung Deutsche Kultur, Amt für Bibliotheken und Lesen, Qualität in Bibliotheken, Bozen 2010

Büchereizentrale Niedersachsen, Bibliothek mit Qualität und Siegel, Lüneburg 2010

"Gut ist uns nie gut genug!", Instrumente zur Qualitätsentwicklung und Qualitätssicherung für eine ausgezeichnete Bibliothek, Wiesbaden 2010

Institut für Demoskopie Allensbach, Die Zukunft der Bibliotheken in Deutschland, 2016

Jaksch, Ursula, Auf dem Weg zur „Ausgezeichneten Bibliothek“ – effizientes Qualitätsmanagement in Bibliotheken, Wiesbaden 2014

Landesverband Thüringen im Deutschen Bibliotheksverband e. V./Landesfachstelle für Öffentliche Bibliotheken in Thüringen/Thüringer Staatskanzlei, Bibliotheksentwicklungsplan für die Öffentlichen Bibliotheken im Freistaat Thüringen, Erfurt 2015

Mitrowann, Andreas/Motzko, Meinhard/Hauke, Petra, Bibliotheken strategisch steuern. Projekte, Konzepte, Perspektiven, Bad Honnef 2011

Bibliothekskonzept/Leistungsmessung

Nr.	Kriterium	Funktionsstufen			K.O.-Punkt	Pflicht-Punkt	Kür-Punkt	Beschreibung	erfüllt			Bemerkung
		Oberzentrum	Mittelzentrum	Grundzentrum					K.O.-Punkt	Pflicht-Punkt	Kür-Punkt	
1	Lokales Bibliothekskonzept						<p>Ein Bibliothekskonzept ermöglicht der Bibliothek die Angebote auf die spezifischen Gegebenheiten in der Kommune anzupassen.</p> <p>Folgende Inhalte sind aufzunehmen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Analyse des unmittelbaren sozioökonomischen und soziokulturellen Umfelds in der Kommune bzw. Region und der daraus resultierenden Handlungsfelder</li> <li>- aus der Analyse abgeleitete Zielgruppen</li> <li>- konkrete Ziele, abrechenbare Maßnahmen</li> <li>- Schwerpunktsetzungen</li> <li>- mit dem Träger vereinbarte Ziele zur Entwicklung der räumlichen und technischen Ausstattung, des Medienetats, des Personals und der Personalentwicklungsmöglichkeiten</li> <li>- mit dem Träger vereinbarte, durch die Bibliothek zu erbringenden Dienstleistungen und Serviceangebote</li> <li>- die Überprüfung der Arbeitsabläufe</li> <li>- Aussagen über Weiterbildungsmöglichkeiten, deren Schwerpunkte</li> <li>- mediale und technische Entwicklungen</li> <li>- Leseförderung</li> <li>- Benutzungs- und Rechtsfragen</li> <li>- Erwerbungsgrundsätze und Erwerbungsprofil</li> <li>- (Zum Konzept gehören u. a. Ressourcen, Organisations- und Leitungsgrundsätze, Marketing, Öffentlichkeitsarbeit, Evaluation.)</li> </ul> <p>Durch die Erstellung eines Bibliothekskonzeptes mit festgelegten Zielen, Zielgruppen und daraus abgeleiteten Maßnahmen ist eine Evaluation der Leistung der Bibliothek möglich.</p> <p>Der Turnus der Evaluation ist mit dem Träger abzustimmen.</p>					

**Bibliothekskonzept/Leistungsmessung**

Nr.	Kriterium	Funktionsstufen			K.O.-Punkt	Pflicht-Punkt	Kür-Punkt	Beschreibung	erfüllt			Bemerkung
		Oberzentrum	Mittelzentrum	Grundzentrum					K.O.-Punkt	Pflicht-Punkt	Kür-Punkt	
		Jede Bibliothek formuliert und veröffentlicht ihr Bibliothekskonzept entsprechend der jeweiligen lokalen und regionalen Aufgabenstellung sowie den lokalen Rahmenbedingungen und Kulturentwicklungsplanungen mit messbaren Zielen in Abstimmung mit dem Unterhaltsträger. Das Konzept wird im Turnus von 5 Jahren evaluiert.	Ein Bibliothekskonzept muss vorhanden sein und mindestens die Grunderfordernisse gemäß Bibliotheksentwicklungsplan beinhalten. Das Konzept wird im Turnus von 5 Jahren evaluiert.	5								Konzept ist Bestandteil der Auditunterlagen.
2	Leistungsmessung						Statistische Daten verschaffen einen Überblick über die Leistungsfähigkeit einer Bibliothek und ermöglichen es, sich mit Bibliotheken gleicher Funktionsstufen bzw. Orten ähnlicher Größenordnungen zu vergleichen. Die Deutsche Bibliotheksstatistik ist ein wichtiges Instrument, um die Leistungen der Bibliotheken sichtbar zu machen. Mit der Teilnahme können Bibliotheken die Aktivitäten Ihrer Bibliothek aufzeigen.					
		Jede Bibliothek meldet ihre Daten jährlich zur Deutschen Bibliotheksstatistik und nimmt damit regelmäßig an vergleichenden Leistungsmessungen teil. Sie füllt online den Fragebogen aus und gibt weitere geforderte Unterlagen termingerecht ab.		5								DBS-Ausdruck der letzten drei Jahre ist Bestandteil der Auditunterlagen.
		Gegebenenfalls analysiert die Bibliothek ihre Leistungszahlen zur Evaluation des Bibliothekskonzeptes bzw. zur Berichterstattung an den Träger. Die Analysen sind mit dem Träger abzustimmen.				1						
		<b>Oberzentrum</b>	<b>Mittelzentrum</b>	<b>Grundzentrum</b>	<b>10</b>		<b>1</b>					

Ort Bibliothek

Nr.	Kriterium	Funktionsstufen						Beschreibung	erfüllt			Bemerkung	
		Oberzentrum	Mittelzentrum	Grundzentrum	K.O.-Punkt	Pflicht-Punkt	Kür-Punkt		K.O.-Punkt	Pflicht-Punkt	Kür-Punkt		
3	Lage/ Erreichbarkeit							Die zentrale Lage ist wesentlich für die Wirksamkeit der Bibliothek. Die Attraktivität einer Bibliothek misst sich für die Bürgerinnen und Bürger auch über ihre Erreichbarkeit. Bibliotheksbusse, Fahrdienste oder Boten können entfernte Ortsteile oder immobile Bürger versorgen.					
		Die Bibliothek liegt zentral (in der Kommune bzw. im Stadt-/Ortsteil). Die Bibliothek ist für jeden Bürger leicht über ortsfeste oder mobile Angebote erreichbar.					1						Wenn nicht in zentraler Lage - Beschreibung von Besonderheiten im Auditprotokoll.
									Um die Auffindbarkeit der Bibliothek zu erhöhen, ist es notwendig, mit den verschiedensten Hinweisschildern auf die Bibliothek aufmerksam zu machen und den Nutzerinnen und Nutzern die Orientierung zu erleichtern.				
		Es gibt für die Bibliothek Hinweisschilder im kommunalen Leitsystem.						1					Fotobelege sind Bestandteil des Auditprotokolls.
		Es erfolgt am Gebäude der Bibliothek Kennzeichnung (Schild, Schriftzug usw.)				1							Fotobelege sind Bestandteil des Auditprotokolls.
									Mit der immer stärkeren Nutzung der Bürgerinnen und Bürger moderner Kommunikationsmittel, ist es auch in Bibliotheken notwendig sich diesen Nutzungsgewohnheiten anzupassen. Indem die Bibliothek die Kontaktaufnahme durch E-Mail gewährleistet, erweitert sie ihr Dienstleistungsangebot für die Nutzerinnen und Nutzer und erhöht die Zeit der Erreichbarkeit.				
		Jede Bibliothek verfügt über eine E-Mail-Adresse, die regelmäßig abgerufen wird.				1							
									Mit der Bereitstellung eines e-Medien-Angebotes können Bibliotheken ihre Erreichbarkeit erhöhen. So können die verschiedensten Bedürfnislagen der Bürgerinnen und Bürger (nur Zeit, wenn die Bibliothek geschlossen hat, starke zeitliche Einschränkung, wegen Berufstätigkeit u.a.) besser bedient werden. (vgl. Punkt 17)				

Ort Bibliothek

Nr.	Kriterium	Funktionsstufen			K.O.-Punkt	Pflicht-Punkt	Kür-Punkt	Beschreibung	erfüllt			Bemerkung	
		Oberzentrum	Mittelzentrum	Grundzentrum					K.O.-Punkt	Pflicht-Punkt	Kür-Punkt		
4	Wochenöffnungsstunden (orientieren sich an der Einwohnerzahl und den Ladenöffnungszeiten der Zentren)							Die Öffnungszeiten ermöglichen den Nutzern den Zugang. Nur mit einer ausreichenden Anzahl an Öffnungszeiten, die sich an den Bedürfnissen der Nutzer orientieren, kann die Bibliothek ihr Serviceangebot den Bürgerinnen und Bürgern näher bringen und damit Ihrem Auftrag gerecht werden.					
		• über 100.000 EW: mindestens 42 Wochenöffnungsstunden; großstädtische Zentralbibliotheken: an mindestens sechs Wochentagen				1							Beleg im Auditprotokoll.
		• 50.000–100.000 EW: mindestens 36 Wochenöffnungsstunden an mindestens fünf Wochentagen											
		• 30.000–50.000 EW: mindestens 31 Wochenöffnungsstunden an mindestens fünf Wochentagen											
		• 15.000–30.000 EW: mindestens 25 Wochenöffnungsstunden an mehr als zwei Tagen der Woche											
• unter 15.000 EW: mindestens 14 Wochenöffnungsstunden an mindestens zwei Tagen													

Ort Bibliothek

Nr.	Kriterium	Funktionsstufen			K.O.-Punkt	Pflicht-Punkt	Kür-Punkt	Beschreibung	erfüllt			Bemerkung
		Oberzentrum	Mittelzentrum	Grundzentrum					K.O.-Punkt	Pflicht-Punkt	Kür-Punkt	
5	Gebühren							In der Gesellschaft besteht Konsens darüber, dass es für Kinder und Jugendliche essentiell ist, gut lesen zu können. Auch Kinder aus Elternhäusern, in denen das Lesen kaum oder gar keine Rolle spielt, werden in der Bibliothek zum Lesen ermuntert. Bibliotheken können mit ihren Angeboten dazu beitragen, soziale Defizite und Barrieren zu überwinden und die Chancen zur gerechten gesellschaftlichen Teilhabe zu erhöhen. Aufgrund der Durchdringung des Alltags mit den verschiedensten Medien wird Medienkompetenz zu einer Schlüsselkompetenz. Der Erwerb der Medienkompetenz ist jedoch stark von der Familie abhängig. In den Bibliotheken können Kinder und Jugendliche lernen, mit neuen Medien umzugehen und Recherche- und Informationskompetenz erwerben.				
		Die Bibliotheksbenutzung ist für Kinder und Jugendliche bis zum vollendeten 18. Lebensjahr kostenfrei.				1						Gebühren-/Entgeltordnung ist Bestandteil des Auditprotokolls.
		Kostenfreie Internetnutzung für alle angemeldeten Bibliotheksbenutzer.					1					
6	Barrierefreiheit	Barrierefreiheit ist für Gebäude und digitale Angebote gemäß der gesetzlichen Vorgaben gegeben.				1						Wenn nicht erfüllbar, Beschreibung der Gründe im Auditprotokoll.
7	Lese-/ Arbeitsplätze	Die Bibliothek verfügt über mindestens 35 Benutzerarbeitsplätze,	Die Bibliothek verfügt über mindestens 10 Benutzerarbeitsplätze,	Die Bibliothek verfügt über mindestens 5 Benutzerarbeitsplätze.	1							
		einen Gruppenarbeitsraum für eine Schulklasse entsprechend des gängigen Standards und	einen Gruppenarbeitsraum für eine Schulklasse entsprechend des gängigen Standards und	Für Gruppen stehen Sitzmöglichkeiten für mindestens 30 Personen zur Verfügung.	1			gängiger Standard: Beamer, Laptop, Internet, Sitzmöglichkeiten				
		bietet Leseecken sowie Anleseplätze für einzelne Personen.	bietet Leseecken sowie Anleseplätze für einzelne Personen.	bietet Leseecken sowie Anleseplätze für einzelne Personen.		1						
		Oberzentrum	Mittelzentrum	Grundzentrum	4	5	2					

Medienangebot

Nr.	Kriterium	Funktionsstufen			K.O.-Punkt	Pflicht-Punkt	Kür-Punkt	Beschreibung	erfüllt			Bemerkung
		Oberzentrum	Mittelzentrum	Grundzentrum					K.O.-Punkt	Pflicht-Punkt	Kür-Punkt	
8	Medienangebot							Die Mehrzahl der Bürgerinnen und Bürger erwarten von Bibliotheken ein umfangreiche Angebot an Büchern, Zeitschriften, Musik, Filmen und E-Books. Mit der Bereitstellung aller auf dem Markt zugänglichen Formate, gelingt es Bibliotheken ihren Auftrag zu erfüllen.				
		Die Bibliothek bietet alle gängigen Medienformate (Print, audiovisuell, digital, virtuell) und -gattungen an.	1			Zur Erreichung können auch Leihmöglichkeiten zwischen Bibliotheken und der Landesfachstelle genutzt werden.				Beleg über DBS, Bestandteil des Auditprotokolls.		
							Der physische Bestand kann durch virtuellen Bestand ergänzt werden. Der Anteil am Verbundbestand je Bibliothek wird durch Landesfachstelle skaliert.					
		Die Bestandsgröße entspricht mindestens dem Bundesdurchschnitt und dem internationalen Standard von 2,0 ME/EW.	1						Beleg über DBS, Bestandteil des Auditprotokolls.			
							Die Attraktivität und Nutzungsfrequenz einer Öffentlichen Bibliothek ist wesentlich geprägt von der Aktualität des Medienbestandes.					
		Aktualität: 50 % der Medien sollten nicht älter als fünf Jahre sein.		3					Beleg über Bibliothekssystem (Erscheinungsjahr), Bestandteil des Auditprotokolls.			
							Neben der Sicherstellung der Aktualität des Medienbestandes, ist es zur Erhaltung der Attraktivität zwingend notwendig, veraltete, beschädigte oder nicht genutzte Medien aus dem Bestand zu entfernen.					
		Veraltete Medien werden jährlich ausgesondert.	3				Durchschnitt der Aussonderungen der letzten 3 Jahre entspricht mindestens 80% des Durchschnitts der Neuzugänge der letzten 3 Jahre.			Beleg über Bibliothekssystem, Bestandteil des Auditprotokolls.		
Erneuerung (empfohlen): jährlich 5 % des Gesamtbestandes + Umsatz in % (Umsatz = Entleihungen/Bestand)		2					Beleg im Auditprotokoll.					



**Medienangebot**

Nr.	Kriterium	Funktionsstufen			K.O.-Punkt	Pflicht-Punkt	Kür-Punkt	Beschreibung	erfüllt			Bemerkung
		Oberzentrum	Mittelzentrum	Grundzentrum					K.O.-Punkt	Pflicht-Punkt	Kür-Punkt	
							Ein zielgruppenspezifisches Bestandskonzept kann den örtlichen Bedarf gezielt abbilden					
		Die Bibliothek verfügt über ein aktuelles Bestandskonzept					1	aktuell: nicht älter als 5 Jahre				Beleg im Auditprotokoll.
							Vielen kleinen Bibliotheken stehen sehr geringe finanzielle Mittel zur Aktualisierung des Bestandes und/oder Raumkapazitäten zur Verfügung. Um für Nutzer dieser Bibliotheken attraktiv zu sein, ist es notwendig auf den Bestand ihrer Mittelpunktbibliothek zurückgreifen zu können.					
		Austauschbestände werden kostenlos zur Verfügung gestellt.	Austauschbestände werden kostenlos zur Verfügung gestellt.	Austauschbestände werden kostenlos zur Verfügung gestellt.		1						Beleg über DBS, Bestandteil des Auditprotokolls.
			Nutzung von Austauschbeständen als Ergänzung der Medienbestände.	Nutzung der Austauschbestände und Dienstleistungen der zuständigen Bibliotheken in Mittelzentren als notwendige Ergänzung der Medienbestände.			1					Beleg über DBS, Bestandteil des Auditprotokolls.
9	Medienpräsentation						Die Aufstellung der Medien bietet den Nutzern eine wichtige Orientierungsmöglichkeit. Sie erleichtert bzw. ermöglicht das Auffinden von Medien, gibt Anregungen usw. Die Aufstellung des Medienbestandes sollte sich an den im Bibliothekskonzept festgehaltenen Zielgruppen orientieren.					
		Die Aufstellung und Präsentation der Medien erfolgt sowohl in thematischen Bereichen und zielgruppenorientiert als auch nach systematischen Vorgaben.			1							Beleg im Auditprotokoll (ggf. Ausdruck Systematik).
10	Medienausleihe						Um den Bibliotheksnutzern die Bedingungen unter denen sie die Angebote wahrnehmen können, zu vermitteln, ist eine Benutzungs- und ggf. Gebührenordnung zu erstellen. Hier werden die Rechte und Pflichten geregelt.					
		Die Medienausleihe als Basisangebot jeder Bibliothek wird von einer Benutzungsordnung/-satzung geregelt.			5							Beleg im Auditprotokoll.

Medienangebot

Nr.	Kriterium	Funktionsstufen			K.O.-Punkt	Pflicht-Punkt	Kür-Punkt	Beschreibung	erfüllt			Bemerkung
		Oberzentrum	Mittelzentrum	Grundzentrum					K.O.-Punkt	Pflicht-Punkt	Kür-Punkt	
11	Auskunfts-/ Information sdienst	Basisangebot jeder Bibliothek										
		Rechercheanfragen werden mündlich, schriftlich, telefonisch oder per Mail entgegengenommen und innerhalb eines Bibliotheks-Arbeitstages beantwortet, andernfalls wird dem Nutzer ein Zwischenbescheid geschickt.	Rechercheanfragen werden mündlich, schriftlich, telefonisch oder per Mail entgegengenommen und entsprechend der Kapazität beantwortet.	3			80% der Anfragen werden innerhalb eines Arbeitstages bearbeitet.				Beleg über Bearbeitung im Auditprotokoll (z.B. Stichprobennachweis 4 Wochen oder Anfragen des Auditors).	
12	Leih- verkehr	Jede Öffentliche Bibliothek bietet die Fernleihe an. Gibt es in einer Stadt mehrere Bibliotheken, dann ist mindestens eine für diese Serviceleistungen zuständig. Innerhalb von Bibliothekssystemen ist ein interner Leihverkehr einzurichten.				3						Beleg im Auditprotokoll (z.B. Benutzungsordnung). Ausnahmen im Auditprotokoll belegen und begründen.
			Bibliotheken in Mittelzentren bearbeiten den Leihverkehr für Öffentliche Bibliotheken im Verantwortungsbereich.		3							
				Bibliothek in Grundzentren bieten Leihverkehr an, der auch im Rahmen regionaler Verbände organisiert ist.			3					
		Oberzentrum			14	9	1					
			Mittelzentrum		14	12	2					
				Grundzentrum	14	9	4					

Öffentlichkeitsarbeit/Veranstaltungen

Nr.	Kriterium	Funktionsstufen			K.O.-Punkt	Pflicht-Punkt	Kür-Punkt	Beschreibung	erfüllt			Bemerkung
		Oberzentrum	Mittelzentrum	Grundzentrum					K.O.-Punkt	Pflicht-Punkt	Kür-Punkt	
13	Öffentlichkeitsarbeit							Nur eine aktive Presse- und Öffentlichkeitsarbeit ermöglicht die Sichtbarmachung der Angebote der Bibliothek und die Gewinnung neuer Nutzer. Die Bibliothek dokumentiert ihre Presse- und Öffentlichkeitsarbeit.				
		Professionell und kontinuierlich dem Bibliotheksprofil entsprechend. Dokumentation der Veröffentlichungen über die Bibliothek (Pressemappe, Chronik u. a.).			1							Beleg im Auditprotokoll.
		Die Bibliothek wird mindestens <b>40 x</b> jährlich in der Presse sichtbar (z.B. in Tageszeitung, Regionalzeitung, Anzeigen, Fernsehen, Radio)	Die Bibliothek wird mindestens <b>15 x</b> jährlich in der Presse sichtbar (z.B. in Tageszeitung, Regionalzeitung, Anzeigen, Fernsehen, Radio)	Die Bibliothek wird mindestens <b>5 x</b> jährlich in der Presse sichtbar (z.B. in Tageszeitung, Regionalzeitung, Anzeigen, Fernsehen, Radio)		5						Beleg im Auditprotokoll.
	Öffentlichkeitsarbeit mittels sozialen Medien (Facebook, Twitter u.a.).					1					Beleg im Auditprotokoll.	
14	Veranstaltungen/ Programm- arbeit							Die Durchführung von Veranstaltungen ist ein wesentliches Instrument, um den Bürgerinnen und Bürgern der Stadt/Gemeinde die Angebote der Bibliothek näher zu bringen und dient der Vermittlung von Medienkompetenz. Gleichzeitig können Bibliotheken mit den unterschiedlichsten Veranstaltungsformaten (Führungen, Lesungen, Ausstellungen) Bürger auf die Bibliothek aufmerksam machen und dadurch neue Benutzer gewinnen.				
		Die Veranstaltungs-/Programmarbeit ist auf die kulturellen Angebote in enger Kooperation mit anderen Bildungs- und Kultureinrichtungen vor Ort, für definierte Zielgruppen und Ziele usw. abgestimmt.										

**Öffentlichkeitsarbeit/Veranstaltungen**

Nr.	Kriterium	Funktionsstufen			K.O.-Punkt	Pflicht-Punkt	Kür-Punkt	Beschreibung	erfüllt			Bemerkung
		Oberzentrum	Mittelzentrum	Grundzentrum					K.O.-Punkt	Pflicht-Punkt	Kür-Punkt	
		Jährlich Durchführung von Veranstaltungen entsprechend des Durchschnitts der durchgeführten Veranstaltungen in Thüringen nach Größenklasse (Einwohnerzahl der Kommune).				5		Thüringer Durchschnitt Veranstaltungen nach Größenklasse unter 5.000 EW = mindestens 28 Veranstaltungen unter 15.000 EW = mindestens 44 Veranstaltungen unter 30.000 EW = mindestens 118 Veranstaltungen unter 50.000 EW = mindestens 191 Veranstaltungen unter 100.000 EW = mindestens 232 Veranstaltungen mehr als 100.000 EW = mindestens 976 Veranstaltungen				Beleg über DBS, Bestandteil des Auditprotokolls. Definition Veranstaltung: vgl. Definition DBS Frage 94ff. bei 100%= 5 Punkte bei 80% = 4 Punkte
		Bei Überschreitung um 25% wird ein Kür-Punkt vergeben.					1					Beleg über DBS, Bestandteil des Auditprotokolls.
15	<b>Vermittlung von Lese-/Recherchekompetenz</b>	Mindestens 50 % der im Jahr insgesamt organisierten Veranstaltungen dienen der Vermittlung von Lese-, Medien- und Recherchekompetenz. Es wird den Vorgaben der Orientierungs- und Bildungspläne in Abhängigkeit von der lokalen/regionalen Schullandschaft entsprochen.			5							Beleg im Auditprotokoll.
		Weiterführende Programmangebote: besondere Zielgruppen (z.B. Flüchtlinge, Menschen mit Behinderung, Senioren)					2					Beleg im Auditprotokoll.
		Oberzentrum	Mittelzentrum	Grundzentrum	6	10	4					

Kooperationen

Nr.	Kriterium	Funktionsstufen			K.O.-Punkt	Pflicht-Punkt	Kür-Punkt	Beschreibung	erfüllt			Bemerkung	
		Oberzentrum	Mittelzentrum	Grundzentrum					K.O.-Punkt	Pflicht-Punkt	Kür-Punkt		
16	Kooperation in der Bibliotheksregion							Stabile Kooperationsbeziehungen mit den Bildungs- und Kultureinrichtungen der Kommune bzw. Region sind ein wesentlicher Eckpfeiler, um einem breiten Adressatenkreis Zugang zu Information, Wissen und neuen Technologien zu ermöglichen als auch den Dienstleistungsauftrag der Bibliothek zu erfüllen. Aufgrund der zentralen Rolle der Bibliotheken im Kanon der Kultureinrichtungen als Ideengeber und Aktivitätszentrum ist der Austausch zwischen den Bibliotheken und die Information über neue Trends- und Entwicklungen besonders wichtig. Durch den Austausch, auch mit Blick auf die unterschiedlichen Bedingungen bei unterschiedlichen Bibliotheksgrößen, erhalten die Bibliotheken vielfältige Anregungen für die tägliche Arbeit.					
		Bibliotheken pflegen Kooperationsbeziehungen zu den Bildungs- und Kultureinrichtungen am Ort bzw. in der Region und schließen schriftliche Kooperationsverträge ab.				1		Kooperationsverträge sind mit regionalen Einrichtungen entsprechend des Bibliothekskonzeptes (z.B. Kindergärten, Schulen, Heimen, Kureinrichtungen) abzuschließen. Bei Schulen sind mit mindesten 80% der Einrichtungen Verträge abzuschließen. Die Bibliotheken kontaktieren mindestens einmal im Jahr die Einrichtungen, mit denen ein Kooperationsvertrag besteht. Sie dokumentieren gemeinsame Aktivitäten.				Beleg im Auditprotokoll. Sind nicht 80% erreichbar müssen die Gründe im Auditprotokoll beschrieben werden.	
		Bibliotheken schließen schriftliche Kooperationsverträge mit Kindertageseinrichtungen und weiteren Einrichtungen ab.					1						Beleg im Auditprotokoll.
		Ein Mitarbeiter der Bibliothek nimmt an mindestens zwei der jährlich stattfindenden Fachtreffen auf regionaler und/oder Landesebene teil, um sich in Bezug auf das Medien- und Veranstaltungsangebot sowie hinsichtlich weiterer regionaler Kooperationen abzustimmen.				1							Belege Im Auditprotokoll (z.B. Liste zur Teilnahme an Fachtreffen, Dienstreiseaufträge, Teilnahmebestätigungen).

Kooperationen

Nr.	Kriterium	Funktionsstufen			K.O.-Punkt	Pflicht-Punkt	Kür-Punkt	Beschreibung	erfüllt			Bemerkung
		Oberzentrum	Mittelzentrum	Grundzentrum					K.O.-Punkt	Pflicht-Punkt	Kür-Punkt	
							Durch die sehr guten Kenntnisse und guten Kooperationsbeziehungen in der Region, können Bibliotheken in Mittelzentren sehr gut den Kontakt zu den Bibliotheken im Informationsverbund bzw. ihres Einzugsbereichs halten.					
			Bibliotheken in Mittelzentren fungieren als Schnittstelle im Informationsverbund Öffentlicher Bibliotheken des Kreises oder ihres Einzugsbereiches und der Landesfachstelle.	Die Bibliothek nimmt an mindestens einem der jährlich stattfindenden Fachtreffen auf regionaler Ebene teil, um sich in Bezug auf das Medien- und Veranstaltungsangebot sowie hinsichtlich weiterer regionaler Kooperationen abzustimmen.	1			Es werden Beratungen bzw. Informationsveranstaltungen mit Öffentlichen Bibliotheken des Kreises bzw. des Einzugsgebietes durchgeführt. Zudem unterstützen die Bibliotheken die Landesfachstelle bei der Deutschen Bibliotheksstatistik, z.B. durch Unterstützung der neben- und ehrenamtlichen Bibliotheken bei der Erstellung bzw. Einholung der Statistikdaten.				Belege im Auditprotokoll (z.B. Dienstreiseaufträge, Teilnahmebestätigungen).
		Oberzentrum			1	1	1					
			Mittelzentrum		2	1	1					
				Grundzentrum	1	1	1					

Nr.	Kriterium	Funktionsstufen						Beschreibung	erfüllt			Bemerkung	
		Oberzentrum	Mittelzentrum	Grundzentrum	K.O.-Punkt	Pflicht-Punkt	Kür-Punkt		K.O.-Punkt	Pflicht-Punkt	Kür-Punkt		
17	Virtuelle Angebote							Auch Bibliotheken sind der Dynamik einer zunehmend digitalisierten Gesellschaft unterworfen: Im Zuge des technischen Fortschritts, des Ausbaus des Internets und veränderter Nutzungsgewohnheiten müssen Bibliotheken ihre Dienstleistungen stetig anpassen bzw. erweitern. Sollen Bibliotheken weiterhin attraktiv sein und den Bedürfnissen ihrer Nutzerinnen und Nutzer gerecht werden, ist es zwingend notwendig, dass sie eine gute technische Ausstattung besitzen. Das bedeutet u.a., dass Bibliotheken mit ausreichend PCs mit Internetanschluss ausgestattet sein müssen und W-LAN anbieten.					
		Website			1								Beleg über DBS, Bestandteil des Auditprotokolls.
		WEB-Katalog mit interaktiven Funktionen und Einbeziehung virtueller Quellen			1								
		aktive Informationsdienste				1							
		Web 2.0-Anwendungen.				1							
		Onlinebibliothek				1							
					WEB-Katalog			1					Beleg über DBS, Bestandteil des Auditprotokolls.
					aktive Informationsdienste			1					
					Web 2.0-Anwendungen			1					
					Onlinebibliothek			1					
18	PC-/Internet-Plätze	Mindestens <b>zehn</b> für Nutzer zugängliche Arbeitsplätze mit Internetanschluss.	Mindestens <b>zwei</b> für Nutzer zugängliche Arbeitsplätze mit Internetanschluss.		1								
		Die Bibliothek verfügt über einen drahtlosen Internet-Zugang und	Die Bibliothek verfügt über einen drahtlosen Internet-Zugang und			1							
		mindestens über <b>vier</b> Rechner mit Office-Programmen.	mindestens über <b>einen</b> Rechner mit Office-Programmen.		1								
				Mindestens <b>einen</b> für den Nutzer zugänglichen Internet-Arbeitsplatz.	1								
		<b>Oberzentrum</b>	<b>Mittelzentrum</b>		4	4							
			<b>Grundzentrum</b>	1		4							

Personal/Management

Nr.	Kriterium	Funktionsstufen			K.O.-Punkt	Pflicht-Punkt	Kür-Punkt	Beschreibung	erfüllt			Bemerkung		
		Oberzentrum	Mittelzentrum	Grundzentrum					K.O.-Punkt	Pflicht-Punkt	Kür-Punkt			
19	Personal/Management	Ein Drittel des Personals verfügt über einen fachspezifischen Hochschulabschluss. In Bibliotheken mit mehr als 10.000 Medieneinheiten soll die Leitung eine fachspezifische Ausbildung besitzen. Der obligatorische Hochschulabschluss kann durch eine mindestens 10 jährige Berufserfahrung substituiert werden.			Die Leitung hat eine fachspezifische oder fachverwandte Ausbildung, dreijährige Berufserfahrung oder einen Grundlagenkurs absolviert.	1							Beleg im Auditprotokoll.	
								Um eine gleichbleibende Qualität zu gewährleisten als auch Unklarheiten bei der Bearbeitung verschiedener Aufgaben oder in der Kommunikation mit den Nutzern zu vermeiden, ist es notwendig Festlegungen zu wesentlichen Aufgaben im Bibliotheksbetrieb zu treffen.						
		Zu folgenden Aufgaben sind Regeln schriftlich festzuhalten:												Beleg im Auditprotokoll.
		Datenschutz					0,5							
		Datensicherung					0,5							
		Anmeldung					0,5							
		Ausleihe					0,5							
		Rückgabe					0,5							
		Verlängerungen					0,5							
		Vormerkungen					0,5							
		Gebühren					0,5							
		Erwerbung					0,5							
		Einarbeitung					0,5							
		Beschwerdemanagement schriftlich festzuhalten					1							Beleg im Auditprotokoll.
Alle Mitarbeiter/innen haben Zugang zu den schriftlich festgehaltenen Regeln.					1									



Personal/Management

Nr.	Kriterium	Funktionsstufen			K.O.-Punkt	Pflicht-Punkt	Kür-Punkt	Beschreibung	erfüllt			Bemerkung
		Oberzentrum	Mittelzentrum	Grundzentrum					K.O.-Punkt	Pflicht-Punkt	Kür-Punkt	
							Aufgabenbeschreibungen und Anforderungsprofile sind wichtige Hilfsmittel zur Personalbesetzung, Personalentwicklung, Kapazitätsplanung, Reorganisation usw. Es werden wesentliche Aufgaben und Anforderungen, die Arbeitsplätze an die ausführenden Personen stellen aufgenommen. Im Wesentlichen gehören dazu: Beschreibung der Hauptaufgaben mit den dafür notwendigen Qualifikationen, Merkmalen (wie Belastbarkeit, analytisches Denkvermögen, Sorgfalt, Zuverlässigkeit u.a.) und Kompetenzen (wie Teamfähigkeit, Kommunikationsverhalten, Konfliktfähigkeit u.a.)					
		Für alle Arbeitsplätze liegen Aufgabenbeschreibungen und Anforderungsprofile in schriftlicher Form vor.			1							Beleg im Auditprotokoll.
							Um die Aufgabenerfüllung sicherzustellen und die eingesetzten Ressourcen optimal einsetzen zu können, sind Entscheidungsrechte und Regelungen zur Vertretung festzuhalten.					
		Die finanziellen, sachlichen sowie fachlichen Entscheidungsrechte der Leitung sowie der Mitarbeiter der Bibliothek sind festgehalten. Die Vertretung bei Abwesenheit ist geregelt.			1							Beleg im Auditprotokoll.
							Dienstbesprechungen dienen der Information aller Mitarbeiter und stellen den Informationsfluss zwischen Leitung und Mitarbeiter sowie die Abstimmung der Arbeitsaufgaben sicher.					
		In den Einrichtungen (mit mehr als einer Mitarbeiterin, einem Mitarbeiter) werden mindestens 10 Dienstbesprechungen im Kalenderjahr, die schriftlich dokumentiert werden, durchgeführt. Alle Mitarbeiter/innen haben Zugang zu den schriftlichen Dokumentationen.			1							Beleg im Auditprotokoll.

Personal/Management

Nr.	Kriterium	Funktionsstufen			K.O.-Punkt	Pflicht-Punkt	Kür-Punkt	Beschreibung	erfüllt			Bemerkung
		Oberzentrum	Mittelzentrum	Grundzentrum					K.O.-Punkt	Pflicht-Punkt	Kür-Punkt	
20	Fortbildung							Auch für Mitarbeiter in Bibliotheken ist kontinuierliche Fortbildung notwendig, um den sich wandelnden Anforderungen in der täglichen Arbeit gerecht zu werden sowie den Nutzeranforderungen mit Sachkompetenz entsprechen zu können.				
		Die Fortbildungsquote aller Mitarbeiter der Bibliothek beträgt mindestens 1 Prozent der Jahresarbeitszeit.			3			Bei einer vollen Stelle sollten 16 Stunden im Jahr in interne oder externe Fortbildung investiert werden. In die Berechnung der Quote fließen auch fachfremde und interne Fortbildungen ein.				Beleg im Auditprotokoll (Liste mit Fortbildungen der Mitarbeiter, Dienstreiseanträge, Teilnahmebescheinigungen).
		Bei Überschreitung um 50 Prozent.					1					
		Oberzentrum	Mittelzentrum	Grundzentrum	14		1					

**Punkte**

			K.O.-Punkte	Pflicht-Punkte		Kür-Punkte
				erreichbar	mindestens zu erreichen	
<b>Bibliothekskonzept/Leistungsmessung</b>						
Oberzentrum			10	-	-	1
	Mittelzentrum		10	-	-	1
		Grundzentrum	10	-	-	1
<b>Ort Bibliothek</b>						
Oberzentrum			4	5	4	2
	Mittelzentrum		4	5	4	2
		Grundzentrum	4	5	4	2
<b>Medienangebot</b>						
Oberzentrum			14	9	6	1
	Mittelzentrum		14	12	8	2
		Grundzentrum	14	9	6	4
<b>Öffentlichkeitsarbeit/Veranstaltungen</b>						
Oberzentrum			6	10	7	4
	Mittelzentrum		6	10	7	4
		Grundzentrum	6	10	7	4
<b>Kooperationen</b>						
Oberzentrum			1	1	1	1
	Mittelzentrum		2	1	1	1
		Grundzentrum	1	1	1	1
<b>IT</b>						
Oberzentrum			4	4	3	-
	Mittelzentrum		4	4	3	-
		Grundzentrum	1	-	-	4
<b>Personal/Management</b>						
Oberzentrum			14	-	-	1
	Mittelzentrum		14	-	-	1
		Grundzentrum	14	-	-	1
<b>Summe</b>						
Oberzentrum			<b>53</b>	<b>29</b>	<b>20</b>	<b>10</b>
	Mittelzentrum		<b>54</b>	<b>32</b>	<b>22</b>	<b>11</b>
		Grundzentrum	<b>50</b>	<b>25</b>	<b>18</b>	<b>17</b>