



**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

## Qualitätskriterien für Fahrbibliotheken

Version 2.0 – gültig ab 15.02. 2019

## 1. Ziele, Zielgruppen, Kooperationen

Nr.	Stichwort	Punkt- wert	Kriterien Fahrbibliothek	Erläuterungen	Hinweise
1.1	<b>Kenntnisstand der potenziellen Zielgruppen im Zuständigkeitsbereich der Bibliothek</b>	<b>5 (+1)</b>	Die Fahrbibliothek kennt ihre Bevölkerung im Zuständigkeitsbereich und wählt Schwerpunktzielgruppen aus. Diese sind in einer Liste dokumentiert. Diese Zielgruppen (z. B. Schulen, Kindergärten, Einrichtungen für Senioren, Neubaugebiete mit jungen Eltern) sind im Fahrplan abgebildet.	Nur mit einer Zielgruppenerkundung und -definition ist die Fahrbibliothek 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. Soziodemografische Daten finden sich z.B. auf der website der Bertelsmann-Stiftung: <a href="http://www.wegweiser-kommune.de">www.wegweiser-kommune.de</a> Elementarer Bestandteil eines jeden Qualitätsmanagementsystems.	Zusatzpunkt möglich, wenn die Fahrbibliothek in besonderer Weise gesellschaftliche Problemlagen aufgreift und diese in ihrer Zielgruppenarbeit berücksichtigt (z.B. Menschen mit Migrationshintergrund, Zielgruppen mit Schwächen in der Lesekompetenz, soziale Bibliotheksarbeit u.ä.) und die Ergebnisse systematisch evaluiert.
1.2	Aufgabenklärung	1 (+5)	Die Fahrbibliothek hat eine Beschreibung ihrer Aufgaben mit dem Träger abgestimmt. Diese ist schriftlich dokumentiert, nicht älter als 5 Jahre und von der Bibliotheksleitung und dem Träger unterzeichnet.  Für die Vorlage eines schriftlich fixierten und mit dem Träger abgestimmten Bibliothekskonzeptes, das nicht älter als 5 Jahre ist, werden 5 Zusatzpunkte vergeben.	Nur mit einer aus den Zielgruppen abgeleiteten Aufgabenbeschreibung lassen sich entsprechende Ziele formulieren.  „mit dem Träger abgestimmt“ bedeutet: von Amtsleitung unterzeichnet.	Zusatzpunkte für ein Bibliothekskonzept wenn es mind. folgende Bestandteile enthält: Eine Umfeldanalyse der wichtigsten Daten zur Struktur der Stadt/ Gemeinde, eine auf Daten und Fakten gestützte Problemanalyse der wichtigsten Aufgabenfelder der Bibliothek, ein klares Aufgabenprofil, Zielgruppenschwerpunkte, messbare Ziele und deren Evaluation, aus denen Maßnahmen und Angebote, Kommunikationsformen, Kooperationen und Ressourcenbedarfe abgeleitet werden.  Ein ausführliches Gliederungsraster und Beispiele für solche Bibliothekskonzepte können bei der Büchereizentrale Niedersachsen angefordert werden.
1.3	Messbare Zieldefinitionen dokumentieren	5	Die Fahrbibliothek definiert jährlich im Voraus mind. ein messbares Ziel pro definierte Aufgabe und überprüft deren Erreichung.	Nur eine Überprüfung von gesetzten Zielen bzw. deren Erreichung ermöglicht eine spätere interne Erfolgskontrolle und ggf. die Korrektur von Maßnahmen. - Ziele können z.B. sein: - zielgruppenbezogene Nutzungsziele - Anzahl erreichter Schulklassen - Verlässlichkeit, Zuverlässigkeit - Nutzung des Online-Angebots	Mehrjährige Ziele müssen jährlich aktualisiert werden.

Nr.	Stichwort	Punkt- wert	Kriterien Fahrbibliothek	Erläuterungen	Hinweise
1.4	<i>Veranstaltungen</i>	1 (+1)	Zur Umsetzung der Aufgaben und Erreichung der Ziele und Zielgruppen organisiert die Fahrbibliothek jährlich <b>mindestens 20 Veranstaltungen</b> .	Fahrbibliotheken 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 Fahrbibliothek erhält.  Durch solche Veranstaltungen nimmt die Fahrbibliothek ihre Grundaufgabe der Medienkompetenzvermittlung wahr und generiert zudem neue Nutzer.	Zusatzpunkt: wenn VA-Zahl mind. 200 % erreicht.,
1.5	<i>Kooperation mit Partnern im Kultur- und / oder Bildungsbereich der Region</i>	1 (+1)	Die Fahrbibliothek führt eine Adressliste Ihrer Partner im Kultur- und Bildungsbereich, mit denen sie regelmäßig zusammenarbeitet. 1x jährlich tritt die Fahrbibliothek in einen mündlichen oder schriftlichen Kontakt mit diesen 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.	Zusatzpunkt bei Verdoppelung der Treffen.
1.6	<i>Kooperationen in der Bibliotheksregion</i>	1 (+1)	Die Fahrbibliothek nimmt mindestens 1x jährlich an einem Fachtreffen auf regionaler Ebene, (Regionaltreffen, Landkreistreffen) teil, um sich in Bezug auf das Medien- und Veranstaltungsangebot sowie weitere regionale Kooperationen (Veranstaltungen, Werbung der Bibliotheken) abzustimmen.	Der fachliche Austausch der Bibliotheken untereinander ist ein wichtiges Instrument zur eigenen Leistungsverbesserung. Die Vernetzung dient auch unmittelbar den Nutzer/innen, z.B. dadurch, dass ihnen Hinweise auf die Möglichkeiten benachbarter Einrichtungen gegeben werden können.	Dokumentation z.B. über Tagungsprotokolle, Dienstreiseanträge bzw. -abrechnungen.  Der regionale Bezug muss eindeutig gegeben sein. Ein überregionales Treffen der Julius-Club-Bibliotheken oder eine NBib-24 Konferenz ist keine regionale Kooperation.  Zusatzpunkt bei Verdoppelung der Treffen

## 2. Angebot, Service und Erreichbarkeit

Nr.	Stichwort	Punkt-wert	Kriterien Fahrbibliothek	Erläuterungen	Hinweise
2.1	<i>Informationszentrum</i>	1 (+1)	Die Fahrbibliothek bietet Zugang zu Informationen über öffentliche Einrichtungen des Einzugsgebietes.	Unter Zugang wird verstanden: z.B. Auslage von Informationsmaterial, Informationen der jeweiligen Einrichtung via Intra- oder Internetterminal, persönliche Informationsvermittlung an die Nutzer/innen	Zusatzpunkt möglich durch besonders gelungenen und effizienten Informationszugang (z.B. Links auf der Homepage, Hinweise im eigenen Newsletter, besondere Präsentationsformen, Kooperationen mit Bürgerbüros, etc.)
2.2	<i>Bestandsgröße Bücherbus</i>	1	Die Bestandsgröße im Fahrzeug beträgt mind. 3.000 Medien	Auch wenn Fahrbibliotheken durch den Einsatz ihrer Fahrzeuge generell sehr limitierte Raumverhältnisse haben, ist ein Bestand unter 3000 Medieneinheiten zu gering, um den Nutzer/innen eine attraktive Auswahl zu bieten.	
2.3	<i>Medienetat</i>	1 (+1)	Der Träger stellt der Fahrbibliothek jährlich mindestens 0,50 € pro Einwohner des Versorgungsgebietes zum Medien- und Lizenzerwerb zur Verfügung.	Die Nutzung der Fahrbibliothek hängt unmittelbar von der Aktualität und Attraktivität des Medienbestandes ab. Dafür ist ein Medienetat erforderlich, der eine regelmäßige Erneuerung des Bestandes gewährleistet.	Zusatzpunkt ab einem Medienetat von 0,75 €
2.4.	<i>"Onleihe"</i>	1	Die Fahrbibliothek stellt ihren Zielgruppen E-Medien zur Verfügung.	Zunehmend werden Inhalte in digitaler Form veröffentlicht. Damit einhergehend ändert sich das Mediennutzungsverhalten. Fahrbibliotheken müssen darauf reagieren und ihren Nutzer/innen ergänzend zum physischen Medienbestand ein E-Medienangebot bereitstellen. Empfehlung: mindestens 10 % des Erwerbungssetats sollte für die Beschaffung von E-Medien aufgewendet werden.	

Nr.	Stichwort	Punkt- wert	Kriterien Fahrbibliothek	Erläuterungen	Hinweise
2.5	<i>Bestandskonzept</i>	<b>5</b>	<b>Die Fahrbibliothek verfügt über ein aktuelles Bestandskonzept, das die Grundsätze des Bestandsaufbaus messbar festlegt. Die inhaltliche Ausrichtung an den wichtigsten Zielen und Zielgruppen, sowie eine Beschreibung der Sammelgebiete und Medienarten ist dokumentiert.</b>	Nur ein definiertes Bestandskonzept ermöglicht einen zielgerichteten Bestandsaufbau zur Erreichung der in 1.3 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 einen Etatverteilungsplan enthalten und darf nicht älter als 3 Jahre sein.
2.6	<i>Medienaufstellung</i>	<b>1</b>	Die Aufstellung und Präsentation der Medien erfolgt nach bibliotheksfachlicher Systematik und / oder Interessenkreise.	Ähnlich wie im Handel hängt die Nutzung einer Bibliothek sehr stark von der an Nutzerinteressen orientierten Aufstellung und Präsentation der Medien ab.	
2.7	<i>Bestandserschließung</i>	<b>1 (+2)</b>	Der Bestand ist inhaltlich und formal mit einer Bibliothekssoftware erschlossen. Es gibt einen Online-Katalog (Web-OPAC) und es gibt einen Katalog im Fahrzeug, in dem die Mitarbeiter recherchieren können.	Eine Bibliothek ohne Katalog ist per Definition keine Bibliothek. Zu einem zeitgemäßen Bibliotheksangebot, gehört mittlerweile die Benutzerrecherche im Bibliothekskatalog via Internet.	jeweils 1 Zusatzpunkt: - wenn der OPAC über eine Bibliotheksapp aufgerufen werden kann - wenn die Online-Medien im Bibliothekskatalog erschlossen sind
2.8	<i>Rahmenbedingungen und Leistungen</i>	<b>1</b>	Die Rahmenbedingungen zur Aufgabenerledigung und die Benutzungsbedingungen sind verbindlich geregelt und vom Träger beschlossen und veröffentlicht.	Die Nutzer/innen müssen zweifelsfrei wissen, unter welchen Bedingungen sie die Fahrbibliothek nutzen können und welche Pflichten sie dabei selbst zu erfüllen haben.	Nachzuweisen über: - Benutzungsordnung, - Hausordnung - Gebührenordnung
2.9	<i>Nutzungsbedingungen für Minderjährige</i>	<b>1</b>	Die Ausleihe von Medien ist für Kinder und Jugendliche bis 18 Jahre kostenfrei.	Die Gebührenfreiheit für Kinder und Jugendliche trägt entscheidend zur Verwirklichung der Chancengleichheit im Bildungssystem und der kulturellen Teilhabe bei. Gerade in sozial schwachen Familien ist es wichtig, Kindern und Jugendlichen den Zugang zu den in Bibliotheken vorhandenen Medien zu ermöglichen.  Kostenfrei bedeutet: - keine Anmeldegebühr - keine Jahresgebühr - keine Einzelgebühren für bestimmte Mediengruppen	Empfehlung: Kostenfreie Entleihung von Kindermedien auch über Elternausweise ermöglichen.

Nr.	Stichwort	Punkt- wert	Kriterien Fahrbibliothek	Erläuterungen	Hinweise
2.10	<i>Verlängerungen und Vormerkungen</i>	1	Verlängerungen und Vormerkungen können telefonisch, per E-Mail und durch die Nutzer/innen selbstständig online (z.B. über den Web-OPAC) erfolgen.	Nicht nur für weniger mobile Nutzer/innen sollten diese Dienstleistungen auch ohne persönliche Anwesenheit in der Bibliothek möglich sein.	
2.11	<i>Neuerwerbungen</i>	1 (+1)	Neuerwerbungen stehen innerhalb von <b>zwei Wochen</b> nach Eingang (Datum Lieferschein bis Ausleihbarkeit) im Fahrzeug den Nutzern zur Verfügung. Ausnahmen müssen begründet werden.	Aktuelle Neuzugänge sind für viele Nutzer/innen 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 Bestseller)	Zusatzpunkt. wenn Neuerwerbungen innerhalb 1 Woche zur Verfügung stehen.
2.12	<b>Medienbereitstellung von außerhalb</b>	5	<b>Die Fahrbibliothek macht ihren Nutzer/innen 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.</b>	Der in Nds. kostenlose Leihverkehr bietet jeder teilnehmenden Bibliothek die Möglichkeit, ihren Nutzer/innen 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/innen 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.
2.13	<i>Bestandspflege</i>	1	Die Fahrbibliothek überprüft jährlich die Medien im Gesamtbestand, 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 der Fahrbibliothek selbst wenn neue Bücher ausreichend vorhanden sind. Längere Zeit nicht mehr entliehene Medien sollten daher nur im Bestand verbleiben, wenn es hierfür im Einzelfall spezielle Gründe gibt.	

Nr.	Stichwort	Punkt- wert	Kriterien Fahrbibliothek	Erläuterungen	Hinweise
2.14	<i>Bearbeitung von Rechercheanfragen</i>	1	Rechercheanfragen werden mündlich, schriftlich, telefonisch oder per E-mail entgegengenommen und innerhalb von drei Bibliotheks-Arbeitstagen beantwortet. Kann eine Anfrage nicht sofort beantwortet werden, erhält der/die Nutzer/in einen Zwischenbescheid.	Als Dienstleistungsrichtung muss die Fahrbibliothek den Nutzer/innen eine verlässliche Leistung bieten, ggf. mit unaufgeforderter Auskunft zum jeweiligen Bearbeitungsstand. Es geht darum, die sichere Beherrschung des Umgangs mit Rechercheanfragen im ganzen Team zu gewährleisten.	
2.15	<i>Umgang mit Nutzerwünschen</i>	1	In der Fahrbibliothek gibt es eine erkennbare Möglichkeit für die Nutzer/innen, 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/die Nutzer/in innerhalb einer Woche eine Rückmeldung durch die Fahrbibliothek.	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.  Elementarer Bestandteil eines jeden Qualitätsmanagementsystems	Dokumentation durch E-mails, Schriftwechsel, Telefonvermerke. oder Bearbeitungsvermerke im "Wunschbuch".
2.16	<i>Öffnungszeiten</i>	5 (+1)	<b>Die Fahrbibliothek hat mindestens</b> - eine Haltezeit von 15 Min. pro Haltepunkt - pro Haltepunkt 14 Haltetermine im Jahr	Für den/die Nutzer/in einer Fahrbibliothek ist die Anfahrfrequenz (möglichst oft an seinem Haltepunkt) und Haltezeit (möglichst lange an seinem Haltepunkt) entscheidend, damit er/sie die Fahrbibliothek angemessen nutzen kann.	Zusatzpunkt möglich, wenn mind 50% der Haltepunkte eine Haltezeit von 30 Minuten aufweisen und damit benutzerfreundlich sind.

Nr.	Stichwort	Punkt- wert	Kriterien Fahrbibliothek	Erläuterungen	Hinweise
2.17	<i>Besucherzählung</i>	1	Die Anzahl der Besuche werden monatlich dokumentiert.	<p>Fahrbibliotheken entleihen nicht nur Medien sondern sie entwickeln sich zunehmend zu Treffpunkten Aus den Lesern, die früher nur Medien entleihen konnten, sind inzwischen an vielen Orten Besucher geworden. Diese halten sich gerne in der Fahrbibliothek auf und nutzen dabei die Bibliothek ausgiebig als kostenfrei zugänglichen und kommunikativen öffentlichen Raum.</p> <p>Dieser, immer wichtiger werdende Aspekt der Bibliotheksarbeit wird statistisch aussagekräftig und umfassend durch die Zählung der Besuche nachgewiesen.</p>	Die Zählung kann - muss aber nicht zwingend - über ein Besucherzählgerät erfolgen.
2.18	<i>Fahrplan</i>	1	Die Fahrbibliothek hat einen Fahrplan, der in Printform und im Internet regelmäßig veröffentlicht und mindestens 1 x jährlich überprüft und ggf. modifiziert wird.	Die zielgruppenabgestimmte Planung, Aufstellung und Überprüfung des Fahrplans ist ein unabdingbares Arbeitsinstrument, um die begrenzten Ressourcen einer Fahrbibliothek optimal einzusetzen. Über die Bekanntgabe im Internet hat die Bevölkerung im Einzugsgebiet jederzeit Zugriff auf den Fahrplan, um sich über Haltestellen und Haltezeiten zu informieren..	
2.19	<i>Erreichbarkeit außerhalb der Öffnungszeiten</i>	1	Die Fahrbibliothek verfügt über einen Telefonanschluss und einen Anrufbeantworter am Standort (Depot), der auch außerhalb der Öffnungszeiten Kontaktmöglichkeiten bietet sowie über ein Mobiltelefon im Fahrzeug und ein Funktions-E-Mail-Postfach.	Moderne Kommunikationswege sind für alle heutige Dienstleistungseinrichtungen selbstverständlich. Auch außerhalb der Öffnungs- und Arbeitszeiten sollen z. B. Werktätige zumindest Kontakt aufnehmen können. Es muss ein Anrufbeantworter vorhanden sein, der aufzeichnet und den man abhören kann (24 Stunden / 7 Tage).	<p>Die Möglichkeit der Verlängerung und Vormerkung von Medien kann bei Bedarf im Ansagetext ausgeschlossen werden.</p> <p>Anforderung an ein Funktions-E-Mail-Postfach:  - Mailadresse nicht personenbezogen  - auf das Postfach können mehrere Mitarbeiter zugreifen</p>



### 3. Kommunikation

Nr.	Stichwort	Punkt- wert	Kriterien Fahrbibliothek	Erläuterungen	Hinweise
3.1	<i>Erscheinungsbild (Corporate Design)</i>	1 (+1)	Die Fahrbibliothek nutzt ein einheitliches Erscheinungsbild (Logo, Fahrzeug, Haltestellenschilder, Medienausweis, Briefkopf, Plakate, Handzettel, usw.).	Unter „Corporate Design“ wird die festgelegte Verwendung einzelner Elemente des visuellen Erscheinungsbildes (z.B. Logo, Farben, Formate, Schriften, Layout) zur größtmöglichen Wiedererkennbarkeit der Materialien in der Bibliothek verstanden.	Falls das zentrale Corporate Design des Bibliotheksträgers verwendet wird, erhalten alle Drucksachen der Fahrbibliothek einen zusätzlichen Hinweis wie "aus Ihrer Fahrbibliothek ..." o.ä. Zusatzpunkt bei einem gut durchgehaltenen und besonders pfiffigen Corporate Design. Hier muss erkennbar sein, welche Elemente des CD (z.B. Schriften, Formate, Farben, Layout, Wording, usw.) festgelegt sind und welche bewusst variabel gestaltet werden.
3.2	<i>Pressearbeit</i>	1 (+1)	Die Fahrbibliothek ist in der örtlichen Presse <b>12x jährlich</b> präsent ( z.B. in einer Tageszeitung, Regionalzeitung, in einem Anzeigenblatt, Vereinsnachrichten, kirchlichen Gemeindebriefen, im Fernsehen oder im Radio).	Erfolgreiche Pressearbeit ist für die angestrebte Verbreiterung der Nutzerbasis unverzichtbar. Noch immer wird die Arbeit der meistgenutzten öffentlichen Einrichtung Bibliothek unverhältnismäßig selten öffentlich dargestellt.	Zusatzpunkt bei Verdoppelung der geforderten Presseartikel. Auch Online-Artikel werden gezählt!
3.3	<i>Digitale Kommunikation</i>	5 (+1)	<b>Die Fahrbibliothek verfügt über eine eigene, aktuelle Website ggf. integriert in den Internetauftritt ihres Trägers. Ebenso ist sie in den Verzeichnissen "www.bibliotheken-niedersachsen".de und "www.fahrbibliothek.de" auffindbar. Möglichkeiten zur Online-Kontaktaufnahme sind gegeben.</b>	Unter "www.bibliotheken-niedersachsen.de" findet jeder Interessierte die jeweils nächstgelegene Öffentliche Bibliothek mit ihren Angeboten (kostenloser Eintrag). Unter der Domain "www.fahrbibliothek.de" finden die Nutzer/innen schnell und unkompliziert den Webauftritt ihrer mobilen Bibliothek.	Zusatzpunkt wenn die Fahrbibliothek in sozialen Netzwerken, wie z.B. "Facebook" vertreten ist, bzw. Online-Kommunikationsformen wie z.B. "Twitter", "blogs", Newsletter etc. anbietet.  oder  wenn sie einen barrierefreien Zugang zur Website durch einfache Sprache und / oder durch Mehrsprachigkeit anbietet.  Insgesamt nur 1 Zusatzpunkt möglich
3.4	<i>Homepage mobil</i>	( +1)	Die Homepage der Fahrbibliothek ist für mobile Endgeräte optimiert.	Die digitale Welt wird immer mobiler. Immer mehr Nutzer/innen surfen ortsunabhängig im Internet über Smartphone oder Tablet. Deshalb sollte auch die Homepage der Fahrbibliothek benutzerfreundlich für diese Geräte angepasst sein. (responsive Homepage)	Ist keine Standardanforderung!  Zusatzpunkt bei Erfüllung der Anforderung (+1)

Nr.	Stichwort	Punkt- wert	Kriterien Fahrbibliothek	Erläuterungen	Hinweise
3.5	<i>Träger informieren</i>	1 (+1)	Die Fahrbibliothek informiert den Träger nach dessen organisatorischen Vorgaben <b>4 x pro Jahr</b> über ihre Aktivitäten.	Eine regelmäßige Information des Bibliotheksträgers über die vielfältigen Aktivitäten und Angebote der Fahrbibliothek ist erforderlich.	Mit Träger ist in diesem Fall der direkte Vorgesetzte bzw. die zuständige Verwaltung gemeint (Dezernat, Amtsleiter, etc.). Zusatzpunkt bei mind. doppelter Anzahl der Treffen. Das Kriterium ist aber nicht nur quantitativ sondern auch qualitativ zu bewerten. Es geht um die Informationsbreite und -tiefe durch die Vielfalt der Formen und Kommunikationswege und deren Erfolg.
3.6	<i>Interne Kommunikation</i>	1	In allen Organisationseinheiten der Fahrbibliothek finden regelmäßig, <b>mindestens jedoch 1 x monatlich</b> 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 sind regelmäßige Besprechungen Grundlage funktionierender Informationsaustausches und abgestimmter Arbeitsweisen.	
3.7	<i>Kundeninformation</i>	1	Bei Ausfällen informiert die Fahrbibliothek rechtzeitig u.a. über Presse, Homepage, Anrufbeantworter, soziale Netzwerke.	Die Verlässlichkeit des Fahrplans ist ein wichtiges Qualitätsmerkmal einer Fahrbibliothek. Die Bekanntgabe von Ausfällen muss daher rechtzeitig kommuniziert werden.	

#### 4. Organisation und Management

Nr.	Stichwort	Punkt- wert	Kriterien Fahrbibliothek	Erläuterungen	Hinweise
4.1	<b>Definierte Entscheidungsrechte</b>	<b>5</b>	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	Entscheidungs- kompetenzen der Mitarbeiter/innen	<b>1</b>	Die Entscheidungskompetenz jedes Mitarbeiters / jeder Mitarbeiterin ist definiert.	Es ist - insbesondere in der Kommunikation mit Nutzern - für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wichtig, die eigenen Entscheidungsbefugnisse zu kennen und ggf. auch auf verbindliche Unterlagen hierzu zurückgreifen zu können. Dies dient ebenfalls einem reibungslosen innerbetrieblichen Ablauf.	
4.3	<b>Arbeitsabläufe regeln</b>	<b>5</b>	Die Fahrbibliothek hat mindestens für die folgenden Arbeitsabläufe/ -felder die wichtigsten Grundregeln einheitlich festgelegt:  - Anmeldung - Ausleihverbuchung und Rückgabe, - Medieneinwerb und -einarbeitung, - Gebühreneinzug - Mahnungen, - Vormerkungen/ Verlängerungen -- Datensicherung, Datenschutz - Zugang fürs Funknetz, - Kommunikation mit dem Nutzer, Pressearbeit (hier auch Umgang mit Anfragen, Beschwerden) - Führungen - Aufgaben und Zuständigkeit für das Qualitätsmanagement - Haltestellenmanagement - Fahrplanerstellung - Verhalten bei Unfällen - Tanken, Reparaturauftrag,  Diese Regelungen sind allen betroffenen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern bekannt.	Nur durch definierte, einheitliche und verbindliche Arbeitsabläufe in den wichtigsten Arbeitsfeldern kann eine gleichbleibende und zuverlässige Qualität erreicht werden, auf die die Nutzer/innen Anspruch haben. Außerdem werden so Unsicherheiten auf Seiten der Mitarbeiter/innen vermieden.  Elementarer Bestandteil eines jeden Qualitätsmanagementsystems.	Die Arbeitsabläufe müssen schriftliche dokumentiert werden. Neben der Ablaufbeschreibung sind Fristen, Verantwortliche, Stellvertreter u. evtl. feststehende Termine zu nennen.

Nr.	Stichwort	Punkt- wert	Kriterien Fahrbibliothek	Erläuterungen	Hinweise
4.4	<i>Regeln überwachen</i>	<b>5</b>	<b>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.</b>	Nur Betriebe, die ihre Arbeitsabläufe regelmäßig überprüfen und ggf. korrigieren, können gewähren, dass sie stets das optimale Verhältnis von Aufwand und Leistung erzielen.  Elementarer Bestandteil eines jeden Qualitätsmanagementsystems.	Es besteht die Möglichkeit "Regeleigentümer" zu benennen, welche 1x jährlich darüber berichten. Dies wird schriftlich vermerkt.
4.5	<i>Ressourcen</i>	<b>1</b>	Die zur Erreichung der Ziele und Zielgruppen zur Verfügung stehenden Ressourcen sind definiert. Die zur Umsetzung der Aufgaben und zur Erreichung der Ziele und Zielgruppen zur Verfügung stehenden Personal- und Finanzressourcen sind definiert.	Um ihre gesetzten Ziele realistisch verfolgen zu können, muss die Fahrbibliothek die dafür zur Verfügung stehenden Ressourcen kennen. Anderenfalls ist keine zielgerichtete Arbeit möglich. Ggf. müssen bei geringeren Ressourcen die Ziele in Absprache mit dem Träger angepasst werden.  Elementarer Bestandteil eines jeden Qualitätsmanagementsystems.	Nachweis der Ressourcen über Ausgabenübersicht im Haushaltsplan.

## 5. Fahrzeug und Technik

Nr.	Stichwort	Punkt-wert	Kriterien Fahrbibliothek	Erläuterungen	Hinweise
5.1	<i>Räumliche Rahmenbedingungen</i>	1 (+1)	Die räumlichen Rahmenbedingungen (Größe des Fahrzeugs, dessen Möblierung und Beleuchtung) richten sich nach den inhaltlichen Aufträgen, Zielen und Zielgruppen. Die Mindestgröße für die Nutzfläche des Fahrzeugs beträgt <b>20 m²</b> .	Fahrbibliotheken müssen im Gegensatz zu Standortbüchereien grundsätzlich mit sehr beengten Raumverhältnissen leben. 20 m² Nutzfläche ist die Mindestvoraussetzung, um 3.000 Medien im Fahrzeug unterzubringen (siehe Kriterium 2.2: Bestandsgröße). Neben der reinen Medienpräsentation sollte die Fahrbibliothek auch Aufenthaltsqualität bieten, um ihre Funktion als Treffpunkt und Aufenthaltsort zu erfüllen.	Zusatzpunkt bei Übererfüllung der Flächenanforderung um 50 %
5.2	<i>Arbeitsplatz intern</i>	1	Dem Fachpersonal der Fahrbibliothek stehen im Bücherbus funktionsgerechte Arbeitsplätze sowie Mobiltelefon und Internetzugang zur Verfügung.	Zeitgemäße Bibliotheksarbeit setzt die heute üblichen und von den Nutzer/innen erwarteten Kommunikationswege voraus.	
5.3	<i>Bibliotheksssoftware</i>	1	Für die Medienbearbeitung steht eine Bibliotheksverwaltungssoftware mit den Komponenten 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.	
5.4	<i>Wartung und Pflege</i>	1 (+1)	Die Zuständigkeit für die Wartung und Pflege des Büchereifahrzeugs ist ebenso wie die Durchführung der Wartungsarbeiten geregelt. Dies betrifft auch die Innenraumreinigung des Fahrzeugs. Die regelmäßigen Inspektionen des Herstellers werden eingehalten.		Zusatzpunkt, wenn zusätzlich die Erneuerung des Fahrzeugs geregelt ist. (Hiermit sind in der Regel Rücklagen oder Abschreibungen zur Ersatzbeschaffung gemeint)
5.5	<i>Barrierefreiheit</i>	1	Das Büchereifahrzeug verfügt über technische Hilfsmittel für den Einstieg wie einen Rollstuhlflift, eine Absenkvorrichtung oder eine Zusatzstufe.	Das Recht auf Teilnahme am kulturellen Leben und das Recht auf Bildung von Menschen mit Behinderung wurden durch das Inkrafttreten der UN-Behindertenkonvention als ein zentrales Menschenrecht definiert. Schussfolgernd daraus sollte eine zeitgemäße Fahrbibliothek als kulturelle Bildungseinrichtung des lebenslangen Lernens für alle Nutzergruppen gleichermaßen zugänglich und nutzbar sein.	

## 6. Personal

Nr.	Stichwort	Punkt-wert	Kriterien Fahrbibliothek	Erläuterungen	Hinweise
6.1	<b>Qualifikation der Leitung</b>	<b>5</b>	<b>Die Leitung der Bibliothek hat ein abgeschlossenes Bibliotheksstudium oder eine vergleichbare Qualifikation.</b>	Die Leitung einer Fahrbibliothek erfordert wesentliche Fachkenntnisse, die in jedem Fall durch entsprechende Berufsausbildung oder relevante Berufserfahrung gegeben sein muss.	
6.2	<i>Qualifikation des Personals im Fahrzeug</i>	<b>1</b>	Während der Haltezeiten hat mindestens ein/e Mitarbeiterin eine bibliotheksfachliche Qualifikation.	Die bibliotheksfachliche Qualifikation ist unverzichtbar, um den umfassenden Anforderungen der Nutzer/innen (z.B. Recherche, Literaturberatung) an den Haltepunkten und in den kurzen Haltezeiten gerecht zu werden.	<u>bibliotheksfachliche Qualifikation</u> nachgewiesen durch: - entsprechende Berufsausbildung - relevante Berufserfahrung - und/oder durch Nachqualifizierung
6.3	<b>Aufgabenbeschreibung</b>	<b>5</b>	<b>Für alle Arbeitsplätze liegen Aufgabenbeschreibungen in schriftlicher Form vor.</b>	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.	
6.4	<b>Anforderungsprofile</b>	<b>5</b>	<b>Für die definierten Aufgaben liegen Anforderungsprofile vor, die neben den fachlichen auch kommunikative und soziale Anforderungen enthalten.</b>	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.	
6.5	<i>Fortbildung Leitung</i>	<b>1 (+1)</b>	Die Leitung der Fahrbibliothek besucht mindestens <b>zweimal jährlich</b> eine Fortbildungsveranstaltung, Fachtagung (z. B. Bibliothekskongress, Nds. Bibliothekstag) oder ähnliches.	Hierzu zählt auch die Teilnahme an Regionaltreffen o.ä., die einen Fortbildungsanteil in ihrem Programm haben.  Online-Kurse und Webinare werden anerkannt.	Zusatzpunkt bei Nachweis von mind. vier Veranstaltungen jährlich

Nr.	Stichwort	Punkt- wert	Kriterien Fahrbibliothek	Erläuterungen	Hinweise
6.6	<i>Fortbildung Mitarbeiter</i>	1 (+1)	Jede/r Mitarbeiter/in besucht <b>mindestens einmal jährlich</b> eine Fortbildungsveranstaltung. Ausnahmen bei freiwillig tätigen Mitarbeitern sind zu begründen	Hiermit sind sowohl interne wie externe bibliotheksfachliche als auch Fortbildungen zu anderen, für Mitarbeiter/innen relevanten Themen gemeint. Dabei sollten interne Fortbildungsteile in Besprechungen deutlich von anderen Tagesordnungspunkten getrennt und thematisch benannt sein. Interne Fortbildungen müssen neben der reinen Wissensvermittlung (Informationsweitergabe) auch didaktische Elemente wie Übungen, Möglichkeiten zur Diskussion, usw. enthalten.  Auch Online-Kurse und Webinare werden anerkannt..	Betrifft nur Mitarbeiter/innen, die seit mind. einem Jahr in der Fahrbibliothek beschäftigt sind!  Zusatzpunkt bei Nachweis von mind. zwei Veranstaltungen jährlich
6.7	<i>Fortbildung Freiwillig Tätige</i>	1 (+1)	Mindestens ein Drittel der in der Fahrbibliothek freiwillig Tätigen nimmt jährlich an mindestens einer Fortbildung teil.	In der Praxis ist die verpflichtende Teilnahme von freiwillig tätigen Mitarbeiter/innen an einr geeigneten Fortbildung kaum durchsetzbar. Trotzdem sollte dieser Personengruppe - auch als Zeichen der Wertschätzung - eine jährliche Fortbildung zumindest angeboten werden. Als Fortbildungen können auch Besprechungen mit Fortbildungscharakter in der Bibliothek, Webinare und andere Inhouse- Veranstaltungen gehören.	Zusatzpunkt, wenn mindesten zwei Drittel der freiwillig Tätigen an einer Fortbildungsveranstaltung teilnimmt.
6.8	<i>Recherchekompetenz</i>	1	Im Fahrzeug beherrscht mind. ein/e Mitarbeiter/in die Recherche im eigenen Bibliothekskatalog, in regionalen und überregionalen Bibliothekskatalogen sowie die Recherche im Internet.	Nutzer/innen sollen die Gewissheit haben, dass sie zügig und kompetent Auskunft über den Bibliotheksbestand von jenen erhält, die für sie 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.	
6.9	<i>Medienkompetenz: praktische Mediananwendung</i>	1	Im Fahrzeug verfügt mind.ein/e Mitarbeiter/in über Kenntnisse zur Handhabung und Nutzung der in der Bibliothek vorhandenen Medienarten.	Die in einer Bibliothek vorhandenen Medienarten müssen den Nutzer/innen auf Verlangen hinsichtlich ihrer praktischen Nutzung erklärt werden können. Hierzu zählen CDs und DVDs, Audiobooks und E-books und andere audiovisuelle oder elektronische Medien wie z.B. elektronische Spiele, Lernsoftware, tip-toi und Ähnliches sowie hierbei einzusetzende Endgeräte wie E-book-Reader, Tablet, Smartphone etc.	

Nr.	Stichwort	Punkt- wert	Kriterien Fahrbibliothek	Erläuterungen	Hinweise
6.10	<i>Übergabe, Einarbeitung, Ausbildung</i>	<b>1 (+1)</b>	Die Anleitung neuer Mitarbeiter/innen (Azubis, Praktikanten, Volontäre, Beschäftigte aus Arbeitsmarktprogrammen etc.) erfolgt nach einem schriftlich festgelegten Plan.	Hiermit soll ein möglichst, sowohl für die Mitarbeiter/innen wie für die Bibliothek, effizienter Einsatz von Personal gewährleistet werden.	Zusatzpunkt bei besonders differenzierten Ablaufplänen.
6.11	<i>Vertretungsregelung</i>	<b>1</b>	Die Vertretung von bibliotheksfachlichem Personal und Fahrer ist geregelt und schriftlich dokumentiert.	Beispiele: Bibliothekar durch FaMi oder Bibliotheksassistenten, Fahrer durch Kollegen vom Bauhof, Linienbusverkehr oder aus anderen Bereichen der Kreis-/Stadtverwaltung	

<b>Anzahl Kriterien:</b>	52
davon Schwerpunktkriterien (5 Punkte)	12
davon weitere Kriterien (1 Punkt)	40
<b>Mindestpunktzahl:</b>	100
<b>Zusatzpunkte:</b>	26
<b>max. Punktzahl:</b>	126
<b>Zertifikat erreicht bei:</b>	100