



**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

3. Fassung, gültig ab Juni 2016
(mit ergänzten Erläuterungen - Stand 02/2017)

1. Ziele, Zielgruppen, Kooperationen

	Stichwort	Punkt wert	Kriterien Fahrbibliothek	Erläuterungen	Anmerkungen
1.1	<i>Kenntnisstand der potenziellen Zielgruppen im Zuständigkeitsbereich der Bibliothek</i>	5 (+1)	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: www.wegweiser-kommune.de 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	<i>Messbare Zieldefinitionen dokumentieren</i>	5	Die Fahrbibliothek 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. - Ziele können z.B. sein: - zielgruppenbezogene Nutzungsziele - Anzahl erreichter Schulklassen - Verlässlichkeit, Zuverlässigkeit - Nutzung des Online-Angebots Elementarer Bestandteil eines jeden Qualitätsmanagementsystems.	

	Stichwort	Punkt wert	Kriterien Fahrbibliothek	Erläuterungen	Anmerkungen
1.3	Veranstaltungen	1 (+1)	Die Fahrbibliothek organisiert jährlich mindestens 20 Veranstaltungen für definierte Zielgruppen und Ziele (z.B. Klassenführungen, Lesungen) von denen mindestens 10 der Vermittlung von Medien- und Recherchekompetenz dienen.	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., oder - wenn mehr als 75 % der VA der Vermittlung von Medien- und Recherchekompetenz dienen oder - wenn VA auch außerhalb der regulären Öffnungszeiten durchgeführt werden und speziell an Klassen und Verbände gerichtet sind.
1.4	Kooperation mit Partnern im Kultur- und/oder Bildungsbereich der Region	1 (+1)	Die Fahrbibliothek führt eine Adressliste ausgewählter Partner im Kultur- und Bildungsbereich, mit denen sie regelmäßig zusammenarbeitet. 1x jährlich tritt die Fahrbibliothek 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	Kooperationen in der Bibliotheksregion	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 dem Nutzer, z.B. dadurch, dass ihm 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.
1.6	Bibliothekskonzept	(+5)	Für die Vorlage eines schriftlich fixierten und mit dem Träger abgestimmten Bibliothekskonzeptes, das nicht älter als 5 Jahre ist, werden 5 Sonderpunkte vergeben."	Das Bibliothekskonzept muss mindestens folgende Bestandteile enthalten: Eine Umfeldanalyse der wichtigsten Daten zur Struktur der Stadt/ Gemeinde, eine auf Daten und Fakten gestützte Problemanalyse der wichtigsten Aufgabefelder der Bibliothek, ein klares Aufgabenprofil, Zielgruppen-schwerpunkte, messbare Ziele und deren Evaluation, aus denen Maßnahmen und Angebote, Kommunikationsformen, Kooperationen und Ressourcenbedarfe abgeleitet werden. Ein ausführliches Gliederungsrastrer und Beispiele für solche Bibliothekskonzepte können bei der Büchereizentrale Niedersachsen angefordert werden.	

2. Angebot, Service und Erreichbarkeit

	Stichwort	Punkt wert	Kriterien Fahrbibliothek	Erläuterungen	Anmerkungen
2.1	Informationszentrum	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 den Nutzer.	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	Bestandsgröße	1	Die Bestandsgröße der Fahrbibliothek entspricht mindestens folgenden Kenngrößen: Gesamtbestand: 0,5 ME je EW des Versorgungsgebietes Bestand im Fahrzeug: mind. 3. 000 ME	Auch wenn Fahrbibliotheken durch den Einsatz ihrer Fahrzeuge generell sehr limitierte Raumverhältnisse haben, ist ein Bestand unter 3000 Medieneinheiten zu gering, um den Nutzern eine attraktive Auswahl zu bieten	Virtuelle Verbundbestände ließen nicht in die Bestandsgröße mit ein. Wenn regelmäßig Bestand mit einer Außenstelle/Zweigstelle getauscht / ergänzt wird, fließt dieser Bestand hier entsprechen ein.
2.3	Erneuerungsquote	1 (+1)	Die Erneuerungsquote des Gesamtbestandes 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.	Zusatzpunkt bei Übererfüllung um 50 % (Erneuerungsquote: mind. 15 %) Zugang zum virtuellen Bestand des E-Medienverbundes wird hier nicht berücksichtigt.
2.4	Bestandskonzept	5	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.	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 einen Etatverteilungsplan enthalten und darf nicht älter als 3 Jahre sein.
2.5	Medienaufstellung	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 wert	Kriterien Fahrbibliothek	Erläuterungen	Anmerkungen
2.6	<i>Bestandserschließung</i>	1	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, 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 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 Fahrbibliothek 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 (Datum Lieferschein bis Ausleihbarkeit) im Fahrzeug den Nutzern zur Verfügung. Ausnahmen müssen begründet werden.	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 Bestseller)	Zusatzpunkt, wenn Neuerwerbungen innerhalb 1 Woche zur Verfügung stehen.
2.9	<i>Medienbereitstellung von außerhalb</i>	5	Die Fahrbibliothek 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 wert	Kriterien Fahrbibliothek	Erläuterungen	Anmerkungen
2.10	<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 entlehene 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	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 Nutzer einen Zwischenbescheid.	Als Dienstleistungsrichtung muss die Fahrbibliothek dem Nutzer 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.	Dokumentation durch Emails, Schriftwechsel, Telefonvermerke etc.
2.12	<i>Umgang mit Nutzerwünschen</i>	1	In der Fahrbibliothek 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 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".

	Stichwort	Punkt wert	Kriterien Fahrbibliothek	Erläuterungen	Anmerkungen
2.13	<i>Öffnungszeiten</i>	5 (+1)	Die Fahrbibliothek hat mindestens - eine Haltezeit von 15 Min. pro Haltepunkt - pro Haltepunkt 14 Haltetermine im Jahr	Für den/die Nutzer/in einer Fahrbibliotheken 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.
2.14	<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..	
2.15	<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.	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 aufzeichnet und den man abhören kann (24 Stunden / 7 Tage).	

3. Kommunikation

	Stichwort	Punkt wert	Kriterien Fahrbibliothek	Erläuterungen	Anmerkungen
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 Medien der Bibliothek verstanden.	Falls das zentrale Corporate Design des Bibliotheksträgers verwendet wird, erhalten alle Drucksachen der Fahrbibliothek einen zusätzlichen Hinweis wie "aus Ihrer Bibliothek ..." 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 6 x jährlich 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
3.3	<i>Digitale Kommunikation</i>	5 (+1)	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.	Unter "www.bibliotheken-niedersachsen.de" findet jeder Interessierte die jeweils nächstgelegene Öffentliche Bibliothek mit ihren Angeboten (kostenloser Eintrag). Unter der Domain "www.fahrbibliothek.de" findet der Nutzer schnell und unkompliziert den Webauftritt seiner 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.
3.4	<i>Träger informieren</i>	1 (+1)	Die Fahrbibliothek 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 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.
3.5	<i>Interne Kommunikation</i>	1	In allen Organisationseinheiten der Fahrbibliothek finden regelmäßig, mindestens jedoch 1 x 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 sind regelmäßige Besprechungen Grundlage funktionierender Informationsaustausches und abgestimmter Arbeitsweisen.	
3.6	<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

	Stichwort	Punkt wert	Kriterien Fahrbibliothek	Erläuterungen	Anmerkungen
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 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.	
4.3	<i>Arbeitsabläufe regeln</i>	1	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 - Nutzerbeschwerden , - Nutzerberatung, Umgang mit Anfragen - Datensicherung, Datenschutz - Zugang fürs Funknetz, - Materialbeschaffung. - Kommunikation mit dem Kunden, Pressearbeit - Führungen - Haltestellenmanagement - Fahrplanerstellung - Verhalten bei Unfällen - Tanken, Reparaturauftrag, Diese Regelungen sind allen betroffenen Mitarbeitern 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.	Die Arbeitsabläufe müssen schriftliche dokumentiert werden. Neben der Ablaufbeschreibung sind Fristen, Verantwortliche, Stellvertreter u. evtl. feststehende Termine zu nennen.

	Stichwort	Punkt wert	Kriterien Fahrbibliothek	Erläuterungen	Anmerkungen
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 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>	1	Die zur Erreichung der Ziele und Zielgruppen zur Verfügung stehenden Ressourcen 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.	

5. Fahrzeug und Technik

	Stichwort	Punkt wert	Kriterien Fahrbibliothek	Erläuterungen	Anmerkungen
5.1	Räumliche Rahmenbedingungen	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 20 m² .	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	Arbeitsplatz intern	1	Dem Fachpersonal der Fahrbibliothek stehen im Bücherbus funktionsgerechte Arbeitsplätze sowie Mobiltelefon und Internetzugang zur Verfügung.	Zeitgemäße Bibliotheksarbeit setzt die heute üblichen und vom Nutzer erwarteten Kommunikationswege voraus.	
5.3	Bibliotheksoftware	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	Wartung und Pflege	1 (+1)	Die Zuständigkeit für die Wartung und Pflege des Büchereifahrzeugs ist ebenso wie die Durchführung der Wartungsarbeiten geregelt. 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	Barrierefreiheit	1	Das Büchereifahrzeug verfügt über technische Hilfsmittel für den Einstieg wie einen Rollstuhlflift, eine Absenkvorrichtung oder eine Zusatzstufe.		

6. Personal

	Stichwort	Punkt wert	Kriterien Fahrbibliothek	Erläuterungen	Anmerkungen
6.1.	Qualifikation der Leitung	5	Die Leitung der Bibliothek hat ein abgeschlossenes Bibliotheksstudium oder eine vergleichbare Qualifikation.	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>	1	Während der Haltezeiten hat mindestens ein Mitarbeiter eine bibliotheksfachliche Qualifikation.	Die bibliotheksfachliche Qualifikation ist unverzichtbar, um den umfassenden Anforderungen der Nutzer (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	Aufgabenbeschreibung	5	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.	
6.4	Anforderungsprofile	5	Für die definierten Aufgaben liegen Anforderungsprofile vor, die neben den fachlichen auch kommunikative und soziale Anforderungen enthalten.	Bibliothekarbeit 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>	1 (+1)	Die Leitung der Fahrbibliothek besucht mindestens zweimal jährlich 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.	Zusatzpunkt bei Nachweis von mind. vier Veranstaltungen jährlich
6.6	<i>Fortbildung Mitarbeiter</i>	1 (+1)	Jeder Mitarbeiter besucht mindestens einmal jährlich eine Fortbildungsveranstaltung. Ausnahmen bei freiwillig tätigen Mitarbeitern sind zu begründen	Hiermit sind sowohl interne wie externe bibliotheksfachliche als auch Fortbildungen zu anderen, für Mitarbeiter relevanten Themen gemeint. Dabei sollten interne Fortbildungsteile in Besprechungen deutlich von anderen Tageordnungspunkten 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 werden anerkannt. Betrifft nur Mitarbeiter, die seit mind. einem Jahr in der Bibliothek beschäftigt sind!	Zusatzpunkt bei Nachweis von mind. zwei Veranstaltungen jährlich
6.7.	<i>Fortbildung Freiwillig Tätige</i>	1 (+1)	Allen in der Bibliothek freiwillig Tätigen wird einmal jährlich eine Fortbildung angeboten.	In der Praxis ist die verpflichtende Teilnahme von freiwillig tätigen MitarbeiterInnen an einer geeigneten Fortbildung kaum durchsetzbar. Trotzdem sollte dieser Personengruppe - auch als Zeichen der Wertschätzung - eine jährliche Fortbildung zumindest angeboten werden. Zusatzpunkt, wenn mindestens ein Drittel der freiwillig Tätigen erfolgreich an einer Fortbildungsveranstaltung teilnimmt.	

	Stichwort	Punkt wert	Kriterien Fahrbibliothek	Erläuterungen	Anmerkungen
6.8	Recherchekompetenz	1	Im Fahrzeug beherrscht mindestens ein Mitarbeiter 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.	
6.9	Medienkompetenz: praktische Medienanwendung	1	Im Fahrzeug verfügt mind.ein Mitarbeiter über Kenntnisse zur Handhabung und Nutzung der in der Bibliothek vorhandenen Medienarten.	Die in einer Bibliothek vorhandenen Medienarten müssen einem Nutzer 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. H22	
6.10	Übergabe, Einarbeitung, Ausbildung	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.	Zusatzpunkt bei besonders differenzierten Ablaufplänen.
6.11	Vertretungsregelung	1	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	

Anzahl Kriterien:	48
davon Schwerpunktkriterien (5 Punkte)	11
davon weitere Kriterien (1 Punkt)	36
Mindestpunktzahl:	91
Zusatzpunkte:	23
max. Punktzahl:	114
Zertifikat erreicht bei:	91