



**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

Kriterienkatalog für Einzelbibliotheken – Größenklasse 2 (15.000 – 50.000 EW)

Version 2.0 – gültig ab 01.01.2019

1. Ziele, Zielgruppen, Kooperationen

Nr.	Stichwort	Punkt wert	Kriterien Größenklasse 2 (15.000 bis 50.000 EW)	Erläuterungen	Notizen
1.1.	Kenntnisstand der potenziellen Zielgruppen im Zuständigkeitsbereich der Bibliothek	5 (+1)	Die Bibliothek kennt die Bevölkerung im Zuständigkeitsbereich und wählt Schwerpunktzielgruppen aus. Diese sind in einer Liste dokumentiert.	Nur mit einer Zielgruppenerkundung und -definition ist die Bibliothek in der Lage, mit ihren begrenzten Ressourcen ihren Bildungs- und Kulturauftrag wirksam und nachweisbar zu erfüllen und die Erreichung ihrer Ziele zu überprüfen. Grundlage hierfür ist die Analyse der Bevölkerungsstruktur (Alter, Geschlecht, Kita- und Schülerzahlen, Pendlerdaten, demografische Prognose, Zugewanderte - soweit beschaffbar), und deren entsprechende Auswertung für die Bibliothek Soziodemografische Daten finden sich z.B. auf der website der Bertelsmann-Stiftung: www.wegweiser-kommune.de Zusatzpunkt möglich, wenn die Bibliothek 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 Bibliothek 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, Zielgruppen-schwerpunkte, messbare Ziele und deren Evaluation, aus denen Maßnahmen und Angebote, Kommunikationsformen, Kooperationen und Ressourcenbedarfe abgeleitet werden. Ein ausführliches Gliederungsraaster und Beispiele für solche Bibliothekskonzepte können bei der Büchereizentrale Niedersachsen angefordert werden.	
1.3	Messbare Zieldefinitionen dokumentieren	5	Die Bibliothek 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. Mehrjährige Ziele müssen jährlich aktualisiert werden. Beispiele für messbare Ziele können bei der Büchereizentrale angefragt werden.	

Nr.	Stichwort	Punkt wert	Kriterien Größenklasse 2 (15.000 bis 50.000 EW)	Erläuterungen	Notizen
1.4	Veranstaltungen	1 (+2)	Zur Umsetzung der Aufgaben und Erreichung der Ziele und Zielgruppen organisiert die Bibliothek jährlich mindestens 35 Veranstaltungen.	<p>Bibliotheken müssen ihre Angebote regelmäßig, auch durch Veranstaltungen, bekannt machen. Dazu gehören Führungen, Sprach und Lesefördermaßnahmen, Schulungen zur Vermittlung von Medien- und Recherchekompetenz, Integrationsangebote, Veranstaltungen zur kulturellen Bildung im Bereich Sprache und Text, usw..</p> <p>Jeweils 1 Zusatzpunkt: - wenn die VA-Zahl mind. um 100 % übererfüllt ist. - für das Vorlegen eines modular aufgebauten Veranstaltungskonzeptes (z.B. Leo Lesepilot, Spiralcurriculum).</p>	
1.5	<i>Kooperation mit Partnern im Kultur- und/oder Bildungsbereich der Region</i>	1 (+1)	Die Bibliothek führt eine Adressliste ihrer Partner im Kultur- und Bildungsbereich, mit denen sie regelmäßig zusammenarbeitet. 1x jährlich tritt die Bibliothek 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 festgehalten.	<p>Als Teil der Bildungs- und Kulturlandschaft in der Kommune ist die Zusammenarbeit mit Partnern aus diesem Bereich elementar.</p> <p>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. Informationsaustausch z.B. über Protokolle von Besprechungen nachweisbar.</p> <p>Zusatzpunkt bei Verdoppelung der Treffen.</p>	
1.6	<i>Kooperationen in der Bibliotheksregion</i>	1 (+1)	Die Bibliothek nimmt mindestens 1x jährlich an einem Fachtreffen auf regionaler Ebene (z.B. Lesenetzwerk, AG Bibliotheken Südniedersachsen, Landkreistreffen) teil, um sich in Bezug auf das Medien- und Veranstaltungsangebot sowie weitere regionale Kooperationen (Veranstaltungen, Werbung für Bibliotheken) abzustimmen.	<p>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.</p> <p>Der regionale Bezug muss eindeutig gegeben sein. Ein überregionales Treffen der Julius-Club-Bibliotheken oder eine NBib-24 Konferenz ist keine regionale Kooperation.</p> <p>Zusatzpunkt bei Verdoppelung der Treffen.</p>	

2. Angebot, Service und Erreichbarkeit

Nr.	Stichwort	Punkt wert	Kriterien Größenklasse 2 (15.000 bis 50.000 EW)	Erläuterungen	Notizen
2.1	Informationszentrum	1 (+1)	Die Bibliothek bietet Zugang zu Informationen über öffentliche Einrichtungen der Kommune.	<p>Unter Zugang wird verstanden: z.B. Auslage von Informationsmaterial, Informationen der jeweiligen Einrichtung via Intra- oder Internetterminal, persönliche Informationsvermittlung an den Nutzer.</p> <p>Zusatzpunkt möglich durch besonders gelungenen und effizienten Informationszugang (z.B. Links auf der Homepage, Hinweise im eigenen Newsletter, besondere Präsentationsformen, Kooperationen mit Bürgerbüros, etc.)</p>	
2.2.	Medienetat	1 (+1)	Der Träger stellt der Bibliothek jährlich mindestens 1,50 € pro Einwohner zum Medien- und Lizenzerwerb zur Verfügung.	<p>Die Nutzung der Bibliothek hängt unmittelbar von der Aktualität und Attraktivität des Medienbestandes ab. Dafür ist ein Medienetat erforderlich, der eine regelmäßige Erneuerung des Bestandes gewährleistet.</p> <p>Zusatzpunkt ab einem Medienetat von 2,25 € pro EW.</p>	
2.3	"Onleihe"	1	Die Bibliothek stellt ihren Zielgruppen E-Medien zur Verfügung	<p>Zunehmend werden Inhalte in digitaler Form veröffentlicht. Damit einhergehend ändert sich das Mediennutzungsverhalten. Öffentliche Bibliotheken müssen darauf reagieren und ihren Nutzer/innen ergänzend zum physischen Medienbestand ein E-Medienangebot bereitstellen.</p> <p>Empfehlung: mindestens 10 % des Erwerbungssetats sollte für die Beschaffung von E-Medien aufgewendet werden.</p>	
2.4	Bestandskonzept	5	Die Bibliothek 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.	<p>Nur ein definiertes Bestandskonzept ermöglicht einen zielgerichteten Bestandsaufbau zur Erreichung der definierten Ziele. Keine Bibliothek kann alle Medienangebote gleichermaßen vorhalten, sondern sie muss definierte Schwerpunkte setzen und diese in ihrer Arbeit offensiv umsetzen. Das formulierte Bestandskonzept muss sich in der Medienaufstellung widerspiegeln.</p> <p>Das Bestandskonzept muss einen Etatverteilungsplan enthalten und darf nicht älter als 3 Jahre sein.</p>	
2.5	Medienaufstellung	1	Die Aufstellung und Präsentation der Medien erfolgt nach bibliotheksfachlicher Systematik und / oder Interessenkreisen.	Ähnlich wie im Handel hängt die Nutzung einer Bibliothek sehr stark von der an Nutzerinteressen orientierten Aufstellung und Präsentation der Medien ab.	

Nr.	Stichwort	Punkt wert	Kriterien Größenklasse 2 (15.000 bis 50.000 EW)	Erläuterungen	Notizen
2.6	<i>Bestanderschließung</i>	1 (+2)	Der Bestand ist inhaltlich und formal mit einer Bibliothekssoftware erschlossen. Es gibt einen öffentlich zugänglichen digitalen Katalog. Der Katalog ist online einzusehen (Web-OPAC).	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	
2.7	<i>Rahmenbedingungen und Leistungen</i>	1	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 Bibliothek nutzen können und welche Pflichten sie dabei selbst zu erfüllen haben. Nachzuweisen über: - Benutzungsordnung, - Hausordnung - Gebührenordnung	
2.8	<i>Nutzungsbedingungen für Minderjährige</i>	1	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 Entleihe von Kindermedien auch über Elternausweise ermöglichen.	
2.9	<i>Präsenznutzung</i>	1	Die Präsenznutzung der Bibliothek inklusive Internetnutzung und W-LAN-Zugang ist grundsätzlich kostenfrei.	Die Nutzer/innen erwarten von einer modernen Bibliothek die kostenlose Nutzung von Internetplätzen und W-LAN-Zugang. Dies zählt heute zu den selbstverständlichen Angeboten einer Öffentlichen Bibliothek.	
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.	

Nr.	Stichwort	Punkt wert	Kriterien Größenklasse 2 (15.000 bis 50.000 EW)	Erläuterungen	Notizen
2.11	<i>Neuerwerbungen</i>	1 (+1)	Neuerwerbungen stehen innerhalb von zwei Wochen nach Eingang in der Bibliothek den Nutzer/innen zur Verfügung. Ausnahmen müssen begründet werden.	<p>Aktuelle Neuzugänge sind für viele Nutzer/innen stets von besonderem Interesse. Ihre zügige Bereitstellung erhöht die Attraktivität und das Image der Bibliothek enorm.</p> <p>Wenn Abweichungen von dieser Frist, dann anhand einer Prioritätenliste begründen (z. B. zuerst Bestseller).</p> <p>Wenn Fremdleistungen für die Einarbeitung in Anspruch genommen werden (z.B. ekz, Büchereizentrale), dann zählt das Eingangsdatum in der Bibl. als Beginn der Zweiwochenfrist</p> <p>Zusatzpunkt wenn Neuerwerbungen innerhalb 1 Woche nach Eingang dem Nutzer zur Verfügung stehen.</p>	
2.12	<i>Selbstverbuchung</i>	(+1)	Die Bibliothek verfügt über eine personalungebundene Selbstverbuchung. Ist keine Anforderung in dieser Größenklasse Zusatzpunkt bei Erfüllung der Anforderung.	Die Selbstverbuchung bietet den Nutzer/innen einen zusätzlichen Service und kann die personalintensive Ausleihverbuchung deutlich reduzieren. Erst durch dem Einsatz dieser Technik eröffnen sich weitere Nutzungsoptionen, wie z.B. personalfreie zusätzliche Öffnungszeiten (Open library).	
2.13	<i>Medienrückgabe</i>	1	Die Bibliothek bietet eine ständige Rückgabemöglichkeit außerhalb ihrer Öffnungszeiten.	<p>Die Servicequalität der Bibliothek wird durch eine Rückgabemöglichkeit außerhalb der Öffnungszeiten erheblich gesteigert.</p> <p>Rückgabemöglichkeiten können z.B. unaufwändig über Rückgabekasten oder Briefschlitz in der Tür geschaffen werden.</p>	
2.14	Medienbereitstellung von außerhalb	5	Die Bibliothek macht ihren Nutzern auch Medien und Informationen zugänglich, die sich nicht im eigenen Bestand befinden. Dies geschieht über den Leihverkehr der Bibliotheken und andere Vermittlungswege wie z.B. Dokumentenlieferservice, Link-Sammlungen, Vermittlung von Quellen.	<p>Der in Niedersachsen 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 in Anspruch genommen werden. Auf diese Weise wird das Stadt-Land-Gefälle im Bereich der Informationsversorgung stark reduziert.</p> <p>Hier ist nur die "nehmende" Seite der Bibliothek wichtig. Die "gebende" Seite ist für den Kunden nicht von Interesse.</p>	

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

Nr.	Stichwort	Punkt wert	Kriterien Größenklasse 2 (15.000 bis 50.000 EW)	Erläuterungen	Notizen
2.18	<i>Öffnungszeiten</i>	5 (+1)	Die Bibliothek ist mindestens 18 Stunden an mindestens drei Tagen geöffnet.	<p>Nur Bibliotheken, die eine ausreichend hohe Zahl an Öffnungszeiten aufweisen, können auch ausreichend genutzt werden und damit wirklich "öffentlich" sein. Die Öffnungszeiten müssen sich an den Nutzerinteressen orientieren. In den Öffnungszeiten muss der Gesamtbestand erreichbar sein.</p> <p>Zusatzpunkt - für regelmäßige zusätzliche Öffnungszeiten für spezielle Zielgruppen (z.B. Führungen für Kitas, Schulklassen, o.ä.) oder - wenn die Öffnungszeiten die Anforderung der nächsten Funktionstufe/ Größenklasse erfüllen.</p> <p>(insgesamt nur 1 Zusatzpunkt möglich)</p>	
2.19	<i>Schließzeiten</i>	1 (+1)	Die Bibliothek schließt nicht mehr als 4 Kalenderwochen im Jahr. Die Schließzeiten werden rechtzeitig in der Presse und in der Bibliothek bekanntgegeben.	<p>Die Verlässlichkeit der Nutzungszeiten (Bibliotheksöffnungszeiten) ist ein wichtiges Qualitätsmerkmal eines jeden Dienstleistungsbetriebes. Auch in Schulferienzeiten sollten Bibliotheken ihre Öffnungszeiten möglichst nicht unterbrechen, sondern gerade dann als Freizeitangebot erreichbar sein.</p> <p>Zusatzpunkt bei Reduzierung der geforderten Schließzeit um mindestens 50 %</p> <p>Schließzeiten sind alle Tage / Wochen, an denen die Mindestöffnungszeiten nicht erreicht werden. Ausgenommen sind Sonderschließzeiten z.B. wg. Renovierungsarbeiten.</p>	
2.20	<i>Erreichbarkeit außerhalb der Öffnungszeiten</i>	1	Die Bibliothek verfügt über einen Telefonanschluss, einen Anrufbeantworter und über ein Funktions-E-Mail-Postfach, um eine Kontaktaufnahme außerhalb der Öffnungszeiten zu ermöglichen.	<p>Moderne Kommunikationswege sind für alle heutige Dienstleistungseinrichtungen selbstverständlich. Auch außerhalb der Öffnungs- und Arbeitszeiten sollen z.B. Werktätige zumindest Kontakt aufnehmen können.</p> <p>Es muss ein Anrufbeantworter vorhanden sein, der aufzeichnet und den man abhören kann (24 Stunden / 7 Tage).</p> <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 Größenklasse 2 (15.000 bis 50.000 EW)	Erläuterungen	Notizen
3.1	<i>Erscheinungsbild (Corporate Design)</i>	1 (+1)	Die Bibliothek nutzt ein einheitliches Erscheinungsbild (Logo, Medienausweis, Briefkopf, Plakate, Handzettel, usw.).	<p>Unter „Corporate Design“ wird die festgelegte Verwendung einzelner Elemente des visuellen Erscheinungsbildes (z.B. Logo, Farben, Formate, Schriften, Layout) zur größtmöglichen Wiedererkennbarkeit der Materialien der Bibliothek verstanden.</p> <p>Falls das zentrale Corporate Design des Bibliotheksträgers verwendet wird, erhalten alle Materialien der Bibliothek wenigstens einen zusätzlichen Hinweis wie z.B. „aus Ihrer Bibliothek“.</p> <p>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.</p>	
3.2	<i>Internes Leitsystem</i>	1 (+1)	Die Bibliothek verfügt über ein internes Orientierungs- und Leitsystem.	<p>Eine leicht erkennbare Orientierung leitet den Nutzer nicht nur schnell ohne Nachfrage zu den gesuchten Medien, sondern erspart dadurch auch Arbeitsaufwand auf Personalseite.</p> <p>Zusatzpunkt, wenn sich das CD auch im Leitsystem der Bibliothek wiederfindet.</p>	
3.3	<i>Externes Leitsystem</i>	1	Die Bibliothek verfügt über ein äußeres Leitsystem (Beschilderung am Gebäude und Hinweisschilder in der Kommune). Sie ist in kommunalen Stadtplänen verzeichnet.	Damit die Öffentliche Bibliothek von Ortsfremden wie auch Ortsansässigen gefunden werden kann, sollten Hinweisschilder an zentralen Verkehrspunkten aufgestellt sein; das Bibliotheksgebäude selbst sollte eine große Kennzeichnung durch Logo, Schriftzug etc. aufweisen. Nur solchermaßen ausgewiesene Einrichtungen können auch ihre Funktion als zentrale Anlaufstelle für erste Ortsinformationen wahrnehmen.	
3.4	<i>Pressearbeit</i>	1 (+1)	Die Bibliothek ist in der Presse mind. 24 x jährlich präsent (z. B. in einer Tageszeitung, Regionalzeitung, in einem Anzeigenblatt, Vereinsnachrichten, kirchlichen Gemeindebriefen, im Fernsehen oder Radio).	<p>Erfolgreiche Pressearbeit ist für die angestrebte Verbreiterung der Nutzerbasis unverzichtbar. Noch immer wird die Arbeit der meistgenutzten öffentlichen Einrichtung Bibliothek unverhältnismäßig selten öffentlich dargestellt. Auch Online-Artikel werden gezählt. Nachweis über Pressespiegel.</p> <p>Zusatzpunkt bei Verdoppelung der geforderten Presseartikel.</p>	

Nr.	Stichwort	Punkt wert	Kriterien Größenklasse 2 (15.000 bis 50.000 EW)	Erläuterungen	Notizen
3.5	<i>Digitale Kommunikation</i>	5 (+1)	Die Bibliothek verfügt über eine eigene, aktuelle Website, ggf. integriert in den Internetauftritt ihres Trägers und ist im Verzeichnis "www.bibliotheken-niedersachsen.de" verzeichnet.	Unter www.bibliotheken-niedersachsen.de findet jede/r Interessierte die jeweils nächstgelegene Öffentliche Bibliothek mit ihren Angeboten (kostenloser Eintrag). Zusatzpunkt, - wenn die Bibliothek in sozialen Netzwerken, wie z.B. "Facebook" vertreten ist, bzw. online-Kommunikationsformen wie z.B. "Twitter oder blogs" anbietet. - oder die Anforderung der nächsthöheren GK erfüllt. Insgesamt nur 1 Zusatzpunkt möglich!	
3.6	<i>Homepage mobil</i>	(+1)	Die Homepage der Bibliothek ist für mobile Endgeräte optimiert. <i>Ist keine Anforderung in dieser Größenklasse. Zusatzpunkt bei Erfüllung der Anforderung.</i>	Die digitale Welt wird immer mobiler. Immer mehr Nutzer/innen surfen ortsunabhängig im Internet über Smartphone oder Tablet. Deshalb sollte auch die Homepage der Bibliothek benutzerfreundlich für diese Geräte angepasst sein. (responsive Homepage)	
3.7	<i>Interne Kommunikation</i>	1	In allen Organisationseinheiten der Bibliothek finden regelmäßig, mindestens jedoch monatlich Dienstbesprechungen statt. Die Ergebnisse werden schriftlich festgehalten und den jeweils betroffenen Mitarbeitern zugänglich gemacht.	Gerade angesichts sehr knapper Personalbesetzung und eines hohen Teilzeitanteils mit z.T. geringen Arbeitszeitüberschneidungen in Bibliotheken sind regelmäßige Besprechungen Grundlage funktionierender Informationsaustausches und abgestimmter Arbeitsweisen.	
3.8	<i>Träger informieren</i>	1 (+1)	Die Bibliothek informiert den Träger nach dessen organisatorischen Vorgaben 2 x pro Jahr über ihre Aktivitäten.	Eine regelmäßige Information der Bibliotheksträger über die vielfältigen Aktivitäten und Angebote der Bibliothek ist erforderlich. Mit Träger ist in diesem Fall der direkte Vorgesetzte bzw. die zuständige Verwaltung gemeint. (Dezernat, Amtsleiter, Kirchenvorstand 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.	

4. Organisation und Management

Nr.	Stichwort	Punkt wert	Kriterien Größenklasse 2 (15.000 bis 50.000 EW)	Erläuterungen	Notizen
4.1	Definierte Entscheidungsrechte	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	Entscheidungskompetenzen der Mitarbeiter/innen	1	Die Entscheidungskompetenz jedes Mitarbeiters / jeder Mitarbeiterin ist definiert.	Es ist - insbesondere in der Kommunikation mit Nutzer/innen - für die Mitarbeiter/innen 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	Arbeitsabläufe regeln	5	<p>Die Bibliothek hat mindestens für die folgenden Arbeitabläufe die wichtigsten Grundregeln einheitlich festgelegt:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Anmeldungen - Ausleihverbuchung und Rückgabe, - Medieneinwerb und -einbearbeitung, - Mahnungen, - Vormerkungen/ Verlängerungen - Gebühreneinzug, - Datensicherung, - Datenschutz, - Internetzugang: Jugendschutz - Kommunikation mit dem Nutzer (hier auch Umgang mit Anfragen, Beschwerden) - Führungen - Aufgaben und Zuständigkeit für das Qualitätsmanagement <p>Diese Regelungen sind allen betroffenen Mitarbeitern bekannt.</p>	<p>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 vermieden.</p> <p>Elementarer Bestandteil eines jeden Qualitätsmanagementsystems.</p> <p>Die Grundregeln sollen mindestens enthalten: Arbeitsabläufe, Fristen, Verantwortliche, Stellvertreter, eventuelle feste Termine, Zyklen zur Überprüfung der Funktionsfähigkeit.</p>	

Nr.	Stichwort	Punkt wert	Kriterien Größenklasse 2 (15.000 bis 50.000 EW)	Erläuterungen	Notizen
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.	<p>Nur Betriebe, die ihre Arbeitsabläufe regelmäßig überprüfen und ggf. korrigieren, können gewährleisten, dass sie stets das optimale Verhältnis von Aufwand und Leistung erzielen.</p> <p>Elementarer Bestandteil eines jeden Qualitätsmanagementsystems.</p> <p>Es besteht die Möglichkeit "Regeleigentümer" zu benennen, welche 1x jährlich darüber berichten. Dies wird schriftlich vermerkt.</p>	
4.5	<i>Ressourcen</i>	1	Die zur Umsetzung der Aufgaben und zur Erreichung der Ziele und Zielgruppen zur Verfügung stehenden Personal- und Finanzressourcen sind definiert.	<p>Um ihre gesetzten Ziele realistisch verfolgen zu können, muss die Bibliothek die dafür zur Verfügung stehenden Personal- und Finanzressourcen kennen. Anderenfalls ist keine zielgerichtete Arbeit möglich. Ggf. müssen bei geringeren Ressourcen die Ziele in Absprache mit dem Träger angepasst werden.</p> <p>Nachweis der Ressourcen über Ausgabenübersicht im Haushaltsplan.</p> <p>Elementarer Bestandteil eines jeden Qualitätsmanagementsystems.</p>	

5. Räume und Technik

Nr.	Stichwort	Punkt wert	Kriterien Größenklasse 2 (15.000 bis 50.000 EW)	Erläuterungen	Notizen
5.1	<i>Räumliche Rahmenbedingungen</i>	1 (+1)	Die räumlichen Rahmenbedingungen (Größe, Möblierung, Beleuchtung) richten sich nach den inhaltlichen Aufträgen, Zielen und Zielgruppen. Die Mindestgröße beträgt 45 m² pro 1.000 Einwohner .	<p>Da Öffentliche Bibliotheken grundsätzlich auch eine Funktion als Treffpunkt und Aufenthaltsort für ihre Nutzer zu erfüllen haben, kommt der Raumgröße besondere Bedeutung zu.</p> <p>Besondere Aufgabengebiete und Zielsetzungen bedingen außerdem besondere Raum- und Ausstattungsverhältnisse (z.B. für Kulturveranstaltungen, Gruppenarbeit, Kinderecken, Senioren, etc.).</p> <p>Raum = Hauptnutzungsfläche (Publikumsfläche, Veranstaltungsräume, nicht berechnet werden Büros und Magazine).</p> <p>Zusatzpunkt bei Übererfüllung der Flächenanforderung um 50 %.</p>	
5.2	<i>Barrierefreiheit</i>	1	Die Räume der Bibliothek sind barrierefrei. Eine entsprechende Prüfbescheinigung der jeweils zuständigen Behindertenbeauftragten ist vorzulegen.	<p>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 öffentliche Bibliothek als kulturelle Bildungseinrichtung des lebenslangen Lernens für alle Nutzergruppen gleichermaßen zugänglich und nutzbar sein.</p> <p>Die vorzulegende Prüfbescheinigung darf nicht älter als drei Jahre sein.</p>	
5.3	<i>Benutzerarbeitsplätze</i>	1 (+1)	Die Bibliothek bietet mind. 12 Benutzerarbeitsplätze (Platz am Tisch mit Stuhl). Mind. 50% der Plätze haben Stromversorgung.	<p>Diese Plätze können Teilmenge von 5.4 sein.</p> <p>Zusatzpunkt bei mind. doppelter Anzahl der geforderten Benutzerarbeitsplätze.</p> <p>Die Stromversorgung kann z.B. auch über Powerbanks erfolgen, die dem Nutzer zur Verfügung gestellt werden,</p>	

Nr.	Stichwort	Punkt wert	Kriterien Größenklasse 2 (15.000 bis 50.000 EW)	Erläuterungen	Notizen
5.4	<i>Gruppenarbeitsplätze</i>	1 (+1-3)	Die Bibliothek bietet Sitzmöglichkeiten für - 30 Personen - zusätzlich eine Gruppenarbeitsmöglichkeit am Tisch für mind. 4 Personen	Ob außer Stühle auch Sitzkissen gezählt werden können, hängt vom gewählten Aufgabenschwerpunkt ab. Für Bibliotheken mit starkem Kinderschwerpunkt kann es ausreichend sein kann, Sitzkissen anzubieten. Zusatzpunkte: GK 1: max. 3 Zusatzpunkte, wenn Verdoppelung der Sitzmöglichkeiten und Erfüllung der Anforderung von GK 2 und 3. GK 2: max. 2 Zusatzpunkte wenn Verdoppelung der Sitzmöglichkeiten und Erfüllung der Anforderung von GK 3. GK 3 und 4: 1 Zusatzpunkt bei Verdoppelung der Sitzmöglichkeiten.	
5.5	<i>Arbeitsplatz intern</i>	1	Dem Fachpersonal der Bibliothek stehen funktionsgerechte Arbeitsplätze inkl. Telefon- und Internetzugang zur Verfügung.	Zeitgemäße Bibliotheksarbeit setzt die heute üblichen und von den Nutzer/innen erwarteten Kommunikationswege voraus.	
5.6	<i>Bibliotheksssoftware</i>	1 (+1)	Für die Medienbearbeitung steht eine Bibliotheksverwaltungssoftware mit den Modulen Katalogisierung, Ausleihe und Statistik zur Verfügung.	Eine rationelle Arbeitsweise ist angesichts der in Bibliotheken sehr großen zu verarbeitenden Datenmengen (Kataloge, Benutzer- und Ausleihverwaltung etc.) nur mit EDV möglich. Zusatzpunkt wenn ein Erwerbungsmodul genutzt wird.	
5.7	<i>Kopier- und Druckmöglichkeit</i>	1	Die Bibliothek verfügt über mindestens eine öffentlich zugängliche Kopier- und Druckmöglichkeit. Zusätzlich wird ein Farbdrucker und ein Scanner für Besucher zur Nutzung angeboten.	Öffentlich zugänglich heißt: zu allen Öffnungszeiten der Bibliothek, im gleichen Gebäude untergebracht, durch Selbstbedienung nutzbar. Ein Multifunktionsgerät, welches alle Anforderungen erfüllt, wird anerkannt.	
5.8	<i>Internetzugang für Nutzer</i>	1	Die Bibliothek verfügt über mindestens einen für Besucher/innen zugänglichen PC oder Laptop mit Internetanschluss inkl. Jugendschutzsoftware sowie eine Druckmöglichkeit.	Die Bereitstellung eines Internetarbeitsplatzes gehört heutzutage zu den selbstverständlichen Anforderungen einer modernen öffentlichen Bibliothek. Die Installation und Überwachung einer funktionierenden Jugendschutzsoftware ist nachzuweisen.	

Nr.	Stichwort	Punkt wert	Kriterien Größenklasse 2 (15.000 bis 50.000 EW)	Erläuterungen	Notizen
5.9	<i>Mobile Internetnutzung</i>	1	Die Bibliothek bietet für ihre Nutzer/innen einen WLAN Zugang an, der den Anforderungen des Jugendschutzes entspricht.	In Öffentlichen Bibliotheken erwarten Nutzer/innen auch die Möglichkeit mit eigenen netzwerkfähigen Geräten, wie zum Beispiel Mobiltelefonen, Laptops und Tablets auf das Internet zugreifen zu können. Die Installation und Überwachung einer Jugendschutzsoftware ist nachzuweisen.	
5.10	<i>Textverarbeitungs- und Präsentationsprogramm für Nutzer</i>	1	Die Bibliothek stellt den Nutzer/innen mind. einen Laptop oder PC mit Textverarbeitungs- und Präsentationsprogramm zur Verfügung.	Bibliotheken sind auch Arbeitsraum für Zwecke der schulischen Bildung und des lebenslangen Lernens. Sie müssen daher ihren Nutzer/innen die Möglichkeit geben, die über die Medien der Bibliothek erarbeiteten Informationen mittels Standardsoftware wie Textverarbeitung vor Ort zu bearbeiten und auszudrucken.	
5.11	<i>Besucherzählanlage</i>	1	Eine Besucherzählanlage ist installiert. Die Zählergebnisse werden monatlich dokumentiert.	Bibliotheken entleihen nicht nur Medien sondern sie entwickeln sich zunehmend zu Treffpunkten, an denen viele Dienstleistungen und Veranstaltungen angeboten und intensiv genutzt werden. Aus den Lesern, die früher nur Medien entleihen konnten, sind inzwischen an vielen Orten Besucher geworden. Diese halten sich gerne in der Bibliothek auf, arbeiten dort, lesen, führen Gespräche und nutzen dabei die Bibliothek ausgiebig als kostenfrei zugänglichen und kommunikativen öffentlichen Raum. Dieser, immer wichtiger werdende Aspekt der Bibliotheksarbeit wird statistisch aussagekräftig und umfassend durch die Zählung der Besuche nachgewiesen.	
5.12	<i>Veranstaltungstechnik</i>	1	Der Bibliothek steht Veranstaltungstechnik zur Verfügung.	z.B. Diaprojektor / Beamer, Leinwand, Mikrofonanlage. Ggf. können diese Gegenstände ausgeliehen werden.	

Nr.	Stichwort	Punkt wert	Kriterien Größenklasse 2 (15.000 bis 50.000 EW)	Erläuterungen	Notizen
5.13	<i>Bedienung, Wartung und Erneuerung der Technik</i>	1	Die Wartung und Erneuerung der technischen Geräte ist geregelt. Im Bedarfsfall ist eine Person verfügbar, welche die in Gebrauch befindlichen technischen Geräte sowie die verwendete Software bedienen kann.	<p>Nur bei instandgehaltenen technischen Geräten kann sich darauf verlassen werden, dass diese bei Inanspruchnahme funktionieren.</p> <p>Nur wenn die vorhandenen und angebotenen Geräte bei Bedarf auch zeitnah erklärt und bedient werden können, erfüllen sie ihren jeweiligen Zweck.</p>	
5.14	<i>Reinigung</i>	1	Sämtliche Räume der Bibliothek werden nach einem Reinigungsplan gereinigt. Die gesetzlichen Hygienebestimmungen sind bekannt und werden nach einem systematischen Plan umgesetzt.	Eine öffentliche Einrichtung muss sowohl für Nutzer/innen wie auch für das Personal stets in einem sauberen und hygienisch einwandfreien Zustand sein, der durch regelmäßige Reinigung erhalten werden muss. Der Grad der Verschmutzung einzelner Bereiche kann einen abgestuften Reinigungsplan erfordern. Gastronomische Bereiche (z.B. Lesecafé) unterliegen u.U. weiteren gesetzliche Hygienebestimmungen.	
5.15	<i>Renovierung</i>	1	Die Räume der Bibliothek werden nach einem festgelegten Zyklus, mindestens aber alle 5 Jahre auf Renovierungsbedarf wiederkehrend überprüft und ggf. renoviert. Hierfür stehen Finanzmittel im Haushalt bereit. (Kleine Bauunterhaltung)	<p>Die Aufenthaltsqualität einer Bibliothek hängt auch vom optischen Zustand der Räume ab. Regelmäßige Renovierungen, für die entsprechende Gelder eingeplant sind, gewährleisten nicht nur einen ansprechenden und gepflegten Eindruck sondern ermöglichen auch durch z.B. Farbveränderungen eine Modernisierungswirkung.</p> <p>Nachweis über Protokolle der Begehung.</p>	

6. Personal

Nr.	Stichwort	Punkt wert	Kriterien Größenklasse 2 (15.000 bis 50.000 EW)	Erläuterungen	Notizen
6.1	Qualifikation der Leitung	5	Die Leitung der Bibliothek hat mind. eine abgeschlossene bibliotheksbezogene Berufsausbildung oder eine vergleichbare Qualifikation.	Die Leitung einer Bibliothek erfordert wesentliche Fachkenntnisse, die in jedem Fall durch entsprechende Berufsausbildung, relevante Berufserfahrung oder - bei kleinen Einrichtungen - mindestens durch Nachqualifikation per Fortbildung gegeben sein muss. Eine vergleichbare Qualifikation kann auch durch mehrjährige (mind.3 Jahre) Berufspraxis in der Bibliothek nachgewiesen werden.	
6.2	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.	
6.3	Anforderungsprofile	5	Für die definierten Aufgaben liegen Anforderungsprofile vor, die neben den fachlichen auch kommunikative und soziale Anforderungen enthalten.	Bibliotheksarbeit hat sich in den letzten Jahren erheblich in Bereiche erweitert, die von den Mitarbeitern weit mehr verlangen als die Organisation des klassischen Bibliotheksbetriebes. Hierzu gehören z.B. kommunikative (z.B. für Kooperationsarbeit, Nutzerberatung) und medienpädagogische (z.B. für Leseförderungsaktionen) Fähigkeiten.	
6.4	Fortbildung Leitung	1 (+1)	Die Leitung der Bibliothek besucht mindestens 2 x 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. Online-Kurse und Webinare werden anerkannt. Bei einer geteilten Leiterstelle ist eine Fortbildung je Leiter/in ausreichend. Zusatzpunkt bei doppelter Anzahl.	

Nr.	Stichwort	Punkt wert	Kriterien Größenklasse 2 (15.000 bis 50.000 EW)	Erläuterungen	Notizen
6.5	<i>Fortbildung Mitarbeiter</i>	1 (+1)	Jede/r Mitarbeiter/in besucht mindestens 1x jährlich eine Fortbildungsveranstaltung.	<p>Hiermit sind sowohl interne wie externe bibliotheksfachliche als auch Fortbildungen zu anderen, für Mitarbeiter/innen relevante 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.</p> <p>Auch Online-Kurse und Webinare werden anerkannt.</p> <p>Betrifft nur Mitarbeiter/innen, die seit mind. einem Jahr in der Bibliothek beschäftigt sind.</p> <p>Zusatzpunkt bei doppelter Anzahl.</p>	
6.6	<i>Fortbildung freiwillig Tätige</i>	1 (+1)	Mindestens ein Drittel der in der Bibliothek freiwillig Tätigen nimmt jährlich an mindestens einer Fortbildung teil.	<p>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. Als Fortbildungen können auch Besprechungen mit Fortbildungscharakter in der Bibliothek, Webinare und andere Inhouse- Veranstaltungen gehören.</p> <p>Zusatzpunkt, wenn mindesten zwei Drittel der freiwillig Tätigen an einer Fortbildungsveranstaltung teilnimmt.</p>	
6.7	<i>Recherchekompetenz</i>	1	Während der Öffnungszeiten beherrscht mindestens ein/e Mitarbeiter/in die Recherche im eigenen Bibliothekskatalog, in regionalen und überregionalen Bibliothekskatalogen sowie die Recherche im Internet.	<p>Die 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.</p> <p>Als Informationsvermittler muss die Bibliothek auch Wege zu anderen als den eigenen Medien und Informationsquellen aufzeigen und nutzbar machen können.</p>	

Nr.	Stichwort	Punkt wert	Kriterien Größenklasse 2 (15.000 bis 50.000 EW)	Erläuterungen	Notizen
6.8	Medienkompetenz: praktische Medienanwendung	1	Während der Öffnungszeiten 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..	
6.9	Übergabe, Einarbeitung, Ausbildung	1 (+1)	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.	

		Stufe 2
Anzahl Kriterien:		61
davon Schwerpunktkriterien (je 5 Punkte)		12
davon weitere Kriterien (je 1 Punkt)		49
Mindestpunktzahl:		109
Zusatzpunkte:		33
max. Punktzahl:		142
Zertifikat erreicht bei:		109 Punkten