

# **Handbuch**

## **QUALITÄTSVERFAHREN**

### **für öffentliche BIBLIOTHEKEN**

#### **in Oberösterreich**

##### **Qualitätsbestätigung und Qualitätssiegel**



**Stand: 19. März 2025**

**Gefördert von:**

Land Oberösterreich



**Impressum:**

Erwachsenen- und Weiterbildungsforum Oberösterreich (EB-Forum OÖ)

p.A. Ing.in Manuela Jachs-Wagner, uGM

Ländliches Fortbildungsinstitut

Auf der Gugl 3, 4021 Linz

**Kontakt:**

Q-Bib-Projektbüro

Projektleitung: Sandra Bröderbauer, MA, Mag.<sup>a</sup> Maria Presting (IBE am öibf)

Anschrift: 4020 Linz, Weingartshofstraße 10, Tel. 0732/609313

E-Mail: [qbib@ibe.co.at](mailto:qbib@ibe.co.at)

Website: [www.ibe.co.at](http://www.ibe.co.at)



Die öffentlichen Bibliotheken erfüllen innerhalb der Gemeinden einen wichtigen Auftrag. Sie sind ein Zentrum für Bildung, Kultur, Information und ein Treffpunkt für die Menschen.

Mit dem Ziel, die öffentlichen Bibliotheken zukunftssicher weiterzuentwickeln, hat das Land Oberösterreich unter dem Titel „Vision Öffentliche Bibliotheken 2020“ drei Schwerpunkte festgelegt: die Struktur der Bibliothekslandschaft soll weiterentwickelt werden, die Sichtbarkeit der Bibliotheken soll optimiert werden und die Qualität der Bibliotheken soll gesichert werden und an neue Rahmenbedingungen angepasst werden.

Zur Umsetzung des letzten Zieles können die öffentlichen Bibliotheken ab Oktober 2017 in einem zweistufigen Verfahren ein Qualitätssiegel erhalten. In einem ersten Schritt können die Bibliotheken im Rahmen einer Selbsteinschätzung, welche stichprobenartig durch eine Kommission überprüft wird, eine Qualitätsbestätigung bekommen. Darauf aufbauend kann in einem zweiten Schritt mit einem Audit vor Ort ein Qualitätssiegel für öffentliche Bibliotheken erlangt werden.

Dieses Verfahren wurde in den letzten Jahren in einer Arbeitsgruppe des Erwachsenenbildungsforums Oberösterreich entwickelt und ist in Österreich einzigartig. Dieses Vorreiterprojekt dient sowohl den Bibliotheken vor Ort, die ihr Angebot anpassen und verbessern können als auch den Leserinnen und Lesern, die ein qualitativ hochwertiges Sortiment und eine gute fachliche Beratung erhalten - damit möglichst viele Oberösterreicherinnen und Oberösterreicher Freude am Lesen haben!



LRin Mag.a Christine Haberland

*Landesrätin für Gesundheit, Bildung, Frauen, Kinderbetreuung*



## Öffentliche Bibliothek mit Qualitätsgarantie

Liebe Bibliothekar:innen und Bibliothekare,  
liebe Kolleg:innen und Kollegen in der Erwachsenenbildung,

wer von Qualität spricht, meint damit oft den „Wert“ oder die „Beschaffenheit“ von etwas. Im vorliegenden Qualitätsverfahren „Q-Bib“ geht es um den Wert und die Beschaffenheit von Bibliotheken und darum, ihre gesellschaftliche Relevanz unter Beweis und sicherzustellen.

Das Land OÖ hat sich im Herbst 2016 mit dem Prozess „**Vision Öffentliche Bibliotheken 2020**“ zum Ziel gesetzt, die Qualität in den öffentlichen Bibliotheken zu sichern und an neue Rahmenbedingungen anzupassen. Das „alte“ Qualitätssiegel für Bibliotheken wurde 2017 evaluiert und neu aufgebaut.

Gemeinsam mit der Bibliotheksfachstelle wurde im **Bibliotheksentwicklungsplan 2025** diese erfolgreiche Entwicklung fortgeschrieben und Qualitätssicherung als eines von fünf Arbeitsfeldern einer innovativen Bibliotheksentwicklung definiert.

Bibliotheken erfüllen täglich zahlreiche Anforderungen. Durch kontinuierliche Qualitätsentwicklung können diese von den Bibliothekar:innen leichter bewältigt und mit Freude und Spaß erfüllt werden.

Nützen Sie das Qualitätsverfahren „Q-Bib“ für öffentliche Bibliotheken in OÖ. Lassen Sie sich die Qualität Ihrer Arbeit bestätigen, bauen Sie diese konsequent aus und beschreiten Sie in Ihrer Bibliothek damit einen innovativen, erfolgversprechenden und zukunftsweisenden Weg.

Q-Bib sieht ein zweistufiges Verfahren - Qualitätsbestätigung und Qualitätssiegel – vor. Damit können Sie eine gut umsetzbare, motivierende und nützliche Form der Qualitätsentwicklung etablieren. Als lernende Organisation sichern Sie entsprechend dem Bibliotheksentwicklungsplan 2025 kontinuierlich Qualität und passen diese an zeitgemäße Rahmenbedingungen an.

Das Qualitätsverfahren dient Ihnen intern als Wegweiser und Leitplanke sowie als Instrument der Organisationsentwicklung. Nach außen präsentieren Sie die laufende und offiziell bescheinigte qualitätsvolle Arbeit Ihrer Bibliothek.

Q-Bib stützt sich auf eigens entwickelte Standards, die über den Förderkriterien des Bundes bzw. dem österreichischen Durchschnitt liegen. Darüber hinaus orientiert sich Q-Bib im Aufbau am Qualitätsverfahren EB-Qualitätssiegel der öö. Erwachsenen- und Weiterbildungseinrichtungen.

Wir sind überzeugt, dass wir in Oberösterreich mit dem Qualitätsverfahren Q-Bib federführend in der Qualitätsentwicklung und -sicherung der heimischen Bibliotheken sind und diesbezüglich eine Vorreiterrolle einnehmen.

So freuen wir uns, wenn der Wert und Nutzen von Q-Bib als innovatives und wirksames Qualitätsverfahren für die öö. Bibliotheken (an)erkannt und in Anspruch genommen wird und in den nächsten Jahren viele Qualitätsbestätigungen und Qualitätssiegel-Zertifikate ausgestellt werden können. Wir sind überzeugt davon, dass Ihre Kund:innen die angebotene und zugesicherte Qualität in Ihrer Bibliothek schätzen werden.

*Ing.<sup>in</sup> Manuela Jachs-Wagner, Vorsitzende EB-Forum OÖ*  
*Dr. Christian Pichler, Präsidiumsmitglied EB-Forum OÖ*

# Inhaltsverzeichnis

|   |   |    |
|---|---|----|
| 1 | Institutionelle Strukturen.....   | 6  |
| 2 | Qualitätsmanagement in öffentlichen Bibliotheken.....   | 9  |
| 3 | Grundidee und Aufbau des Verfahrens .....   | 13 |
| 4 | Verfahrensablauf.....   | 16 |
| 5 | Kriterienkatalog Qualitätsbestätigung für OÖ Bibliotheken .....   | 19 |
|   | Allgemeine Grundvoraussetzungen für die Qualitätsbestätigung .....  | 19 |
|   | Bewertungsschlüssel Qualitätsbestätigung.....   | 19 |
|   | Kriterien Qualitätsbestätigung (Selbstbewertung) .....  | 20 |
|   | 1. Institutionelle und organisatorische Kriterien .....   | 20 |
|   | 2. Personelle Kriterien.....  | 21 |
|   | 3. Bibliotheksangebote und -verwaltung.....   | 22 |
|   | 4. Öffentlichkeitsarbeit und Veranstaltungen.....   | 23 |
|   | 5. Örtliche und räumliche Kriterien.....  | 24 |
|   | 6. Kennzahlen .....   | 25 |
| 6 | Kriterienkatalog Qualitätssiegel der OÖ Bibliotheken .....  | 28 |
|   | Allgemeine Grundvoraussetzungen für das Qualitätssiegel der OÖ Bibliotheken.....                            | 28 |
|   | Bewertungsschlüssel Qualitätssiegel .....   | 28 |
|   | Kriterien Qualitätssiegel – Grundlage des Auditgesprächs .....  | 30 |
|   | 1. Institutionelle und organisatorische Kriterien .....   | 30 |
|   | 2.a Personelle Kriterien – hauptamtlich geführt.....  | 31 |
|   | 2.b Personelle Rahmenbedingungen – ehrenamtlich geführt.....  | 32 |
|   | 3. Bibliotheksangebote und -verwaltung.....   | 34 |
|   | 4 Öffentlichkeitsarbeit und Veranstaltungen.....  | 35 |
|   | 5. Örtliche und räumliche Kriterien.....  | 36 |
|   | 6. Kennzahlen .....   | 37 |
| 7 | Datenschutz.....  | 41 |
|   | Transparenz durch Offenlegung.....  | 41 |
|   | An wen kann ich mich wenden?.....   | 42 |
|   | Was passiert mit meinen Daten im IBE und wer erhält sie? .....  | 42 |
|   | Wie lange werden meine Daten aufbewahrt? .....  | 43 |
|   | Wo hinterlassen meine Daten im IBE darüber hinaus noch Spuren? .....  | 43 |
|   | Welche Informationen gehen nach außen?.....   | 43 |
|   | Welche Daten von InteressentInnen am Qualitätsverfahren werden schon vor Antragstellung<br>gesammelt? ..... | 44 |
|   | Welche Maßnahmen setzt das IBE noch zum Datenschutz? .....  | 44 |
| 8 | Anhang .....  | 45 |
|   | Glossar .....   | 45 |
|   | Nützliche Links.....  | 47 |

# 1 Institutionelle Strukturen

## Erwachsenenbildungsforum Oberösterreich (EB-Forum OÖ)

### Präsidium

Vorsitz: Ing.<sup>in</sup> Manuela Jachs-Wagner, uGM (Ländliches Fortbildungsinstitut)

Vorsitz-Stellvertretung: Mag.<sup>a</sup> Iris Ratzenböck-Höllnerl (VHS Linz)

Mag. Harald Wolfslehner (WIFI OÖ)

Barbara Bichler (Österreichischer Gewerkschaftsbund OÖ)

Mag. Günther Lengauer (Sankt Magdalena Bildung Seminar Hotel)

Dr. Christian Pichler (Katholisches Bildungswerk OÖ)

### Mitgliedseinrichtungen des EB-Forum OÖ:

AK-Bildungshaus Jägermayrhof

4020 Linz, Römerstraße 98, Tel. 0732 / 770363

E-Mail: [jaegermayrhof@akooe.at](mailto:jaegermayrhof@akooe.at)

<http://ooe.arbeiterkammer.at/service/jaegermayrhof/jaegermayrhof.html>

ARGE Bildungs- und Ordenbildungshäuser/Forum Katholischer Erwachsenenbildung der Diözese Linz

4020 Linz, Kapuzinerstraße 84, Tel. 0676/8776-3281

E-Mail: [forum-kath-eb@dioezese-linz.at](mailto:forum-kath-eb@dioezese-linz.at); [www.dioezese-linz.at/forum-kath-eb](http://www.dioezese-linz.at/forum-kath-eb)

Berufsförderungsinstitut Oberösterreich / Berufliches Bildungs- und Rehabilitationszentrum (BFI/BBRZ)

4021 Linz, Muldenstraße 5, Tel. 0810/004 005 oder 0732/6922-0

E-Mail: [service@bfi-ooe.at](mailto:service@bfi-ooe.at) oder [office@bfi-bbrz.at](mailto:office@bfi-bbrz.at), [www.bfi-ooe.at](http://www.bfi-ooe.at)

Bibliotheksfachstelle der Diözese Linz

4021 Linz, Kapuzinerstraße 84, Tel. 0732 / 7610-3283

E-Mail: [biblio@dioezese-linz.at](mailto:biblio@dioezese-linz.at), [www.dioezese-linz.at/bibliotheken](http://www.dioezese-linz.at/bibliotheken)

Bildungshaus Schloss Puchberg

4600 Wels, Puchberg 1, Tel. 07242 / 47537

E-Mail: [puchberg@dioezese-linz.at](mailto:puchberg@dioezese-linz.at), [www.schlosspuchberg.at](http://www.schlosspuchberg.at)

Bildungszentrum St. Magdalena

4040 Linz, Schatzweg 177, Tel. 0732 / 253041-0

E-Mail: [office@sanktmagdalena.at](mailto:office@sanktmagdalena.at), [www.sanktmagdalena.at](http://www.sanktmagdalena.at)

Evangelisches Bildungswerk Oberösterreich (EBW OÖ)

4020 Linz, Bergschlösslgasse 5, Tel. 0732 / 657565

E-Mail: [ooe@evang.at](mailto:ooe@evang.at), <http://ebw-ooe.evang.at>

Katholisches Bildungswerk OÖ

4020 Linz, Kapuzinerstraße 84, Tel. 0732 / 7610 – 3211

E-Mail: [kbw@dioezese-linz.at](mailto:kbw@dioezese-linz.at), [www.katholischesbildungswerk.at](http://www.katholischesbildungswerk.at)

Landesverband oberösterreichischer Bibliotheken (LVOÖB)

5222 Munderfing, Firschaumstraße 22

E-Mail: [lvooe@bibliotheken.at](mailto:lvooe@bibliotheken.at), <https://lvooe.bvoe.at>

## Institutionelle Strukturen

---

Landesverband OÖ Volksbildungswerk (OÖ. VBW)  
4020 Linz, Promenade 33, Tel: 0732 / 77 31 90  
E-Mail: [office@oeevbw.org](mailto:office@oeevbw.org), [www.oeevbw.at](http://www.oeevbw.at)

Ländliches Fortbildungsinstitut der Landwirtschaftskammer Oberösterreich (LFI OÖ)  
4021 Linz, Auf der Gugl 3, Tel. 0732 / 6902-0  
E-Mail: [info@lfi-ooe.at](mailto:info@lfi-ooe.at), [www.lfi-ooe.at](http://www.lfi-ooe.at)

Verband Oberösterreichischer Volkshochschulen (VOÖV)  
4020 Linz, Bulgariplatz 12/4, Telefon: 0732/ 666001  
E-Mail: [office@vhs-verband-ooe.at](mailto:office@vhs-verband-ooe.at), [www.vhs-verband-ooe.at](http://www.vhs-verband-ooe.at)

Verband Österreichischer Gewerkschaftlicher Bildung (VÖGB)  
Landesorganisation Oberösterreich  
4020 Linz, Weingarthofstraße 2, Tel. 0732 / 665391-6014  
E-Mail: [voegb.ooe@oegb.at](mailto:voegb.ooe@oegb.at), [www.gewerkschaft-ooe.at](http://www.gewerkschaft-ooe.at)

Volkswirtschaftliche Gesellschaft Oberösterreich (VGOÖ)  
4020 Linz, Wiener Straße 150, Tel. 0732 / 792823  
E-Mail: [office@vwgooe.at](mailto:office@vwgooe.at), [www.vwgooe.at](http://www.vwgooe.at)

Wirtschaftsförderungsinstitut Oberösterreich (WIFI OÖ)  
4020 Linz, Wiener Straße 150, Tel. 05 7000 77  
E-Mail: [kundenservice@wifi-ooe.at](mailto:kundenservice@wifi-ooe.at), [www.wifi.at](http://www.wifi.at)

**Folgende Arbeitsgruppe hat mit Abschluss im Jahr 2017 die 1998 in Kraft gesetzten Kriterien des OÖ Qualitätsverfahren für öffentliche Bibliotheken evaluiert und überarbeitet:**

Mag.<sup>a</sup> Katharina Pree (Arbeitsgruppenleitung)  
Mag. Christian Dandl (Experte)  
Astrid Diwischek, MSc (Expertin)  
Mag.<sup>a</sup> Heike Merschitzka (Expertin)  
Ulrike Retschitzegger (Expertin)  
Dr. Christian Pichler (EB Präsidium)  
Dr.<sup>in</sup> Martina Reder (IBE, Verwaltung und Redaktion)

### **Organisation und Durchführung Qualitätsverfahren der öffentlichen Bibliotheken (Q-Bib)**

Projektleitung (IBE am öibf): Sandra Bröderbauer, MA, Mag.<sup>a</sup> Maria Presting  
Anschrift: 4020 Linz, Weingartshofstraße 10, Tel. 0732/609313  
E-Mail: [qbib@ibe.co.at](mailto:qbib@ibe.co.at)  
Website: [www.ibe.co.at](http://www.ibe.co.at)

### **AuditorInnen (Qualitätssiegel Bibliotheken):**

Astrid Diwischek, MSc  
Mag.<sup>a</sup> Heike Merschitzka  
Markus Wimschneider  
Mag. Christian Dandl

weitere AuditorInnen des IBE kraft Qualifizierungsworkshop für Fachbereich Q-Bib  
Weitere ExpertInnen können vom Landesverband öö Bibliotheken (LVOÖB) und der  
Bibliotheksfachstelle der Diözese Linz genannt werden.

### **Auditkommission:**

Vertreter Land OÖ, Direktion Bildung und Gesellschaft, Referat Erwachsenenbildung:  
Hofrat Mag. Günter Brandstetter  
Vorsitzende EB-Forum OÖ: Ing.in Manuela Jachs-Wagner, uGM (LFI OÖ)  
Vorstandsmitglied EB-Forum OÖ: Dr. Christian Pichler  
Vertreter/in LVOÖB: Mag.<sup>a</sup> Heike Merschitzka  
Vertreter/in Bibliotheksfachstelle der Diözese Linz: Mag. Christian Dandl  
Projektleitung EBQ und Q-Bib: Sandra Bröderbauer, MA, Mag.<sup>a</sup> Maria Presting

## 2 Qualitätsmanagement in öffentlichen Bibliotheken

(Heike Merschitzka)

### Was ist Qualität?

Der Begriff Qualität leitet sich vom lateinischen Wort „qualis“ ab und bedeutet „welche(r/s)“ oder „was für ein“ oder „wie beschaffen“. Ganz allgemein spricht man von Qualität, wenn man den „Wert“ oder die „Beschaffenheit“ von etwas meint. Interessant ist in diesem Zusammenhang vor allem: Welche Instanz nimmt diese Einschätzung vor? Die Bibliothek, die Kundinnen und Kunden oder eine andere externe Organisation?

### Was ist Qualitätsmanagement?

Qualitätsmanagement wird nach der DIN EN ISO 9000:2005 als „Managementsystem zum Leiten und Lenken einer Organisation bezüglich Qualität“ definiert.

In seinem Standardwerk zum Qualitätsmanagement von Dienstleistungen generiert Manfred Bruhn drei Dimensionen von Qualität<sup>1</sup>:

1. die Potenzialorientierung: Was kann ich leisten?,
2. die Prozessorientierung: Wie leiste ich es? und
3. die Ergebnisorientierung: Welchen Nutzen hat, was ich mache?

### Wie funktioniert Qualitätsmanagement?

Um Qualitätsmanagement in einer Organisation umzusetzen, werden Qualitätsmanagement-Systeme verwendet. Diese bestehen aus Bausteinen, um eine systematische Analyse, Planung, Organisation, Durchführung und Kontrolle von qualitätsrelevanten Aspekten sicherzustellen. Solche Bausteine können z.B. sein: die Ermittlung der KundInnenwünsche, die Verantwortung der Führung, die Planung und Verteilung der Ressourcen, die Dokumentation der Arbeitsprozesse, das Erheben von Leistungsdaten etc. Am verständlichsten werden diese Bausteine, wenn man sie sich als Qualitätskriterien vorstellt, die über die Jahre beobachtet und verbessert werden.

Wichtig ist dabei, dass im Umgang mit diesen Bausteinen das Prinzip von PDCA (Plan, Do, Check, Act) etabliert wird, darunter versteht man einen Kreislauf von der Planung bis zur Durchführung und Reflexion, der zur ständigen Verbesserung der eigenen Leistung führt. Diesen nennt man auch „Kontinuierlichen Verbesserungsprozess“ (KVP).

Abbildung 1: PDCA-Kreis<sup>2</sup>



<sup>1</sup>Bruhn (2008)

<sup>2</sup> Exemplarische Darstellung PDCA-Kreis entnommen aus [https://de.wikipedia.org/wiki/Datei:PDCA-Kreis\\_\(Qualit%C3%A4tsmanagement\)\\_mit\\_Beschriftung.svg](https://de.wikipedia.org/wiki/Datei:PDCA-Kreis_(Qualit%C3%A4tsmanagement)_mit_Beschriftung.svg), Zugriff: 15.1.2015

Diese Qualitätsbausteine werden mit Qualitätsmanagementinstrumenten bearbeitet. Die Erwartungen der KundInnen (Baustein) können z.B. mit einer KundInnenbefragung (Qualitätsmanagementinstrument) ermittelt werden.

### Was ist ein Qualitätsaudit?

Jedes Qualitätsmanagement-System wird aus geeigneten Qualitätsmanagementinstrumenten zusammengestellt, die sich vier Phasen des Qualitätsmanagements zuordnen lassen: Qualitätsplanung (z.B. Kundinnenbefragung), Qualitätslenkung (z.B. Aus- und Weiterbildung), Qualitätsprüfung (z.B. Beschwerdemanagement), Qualitätsdarlegung (z.B. Qualitätsaudit).<sup>3</sup> Die Auditierung und Zertifizierung sind demnach der vierten Phase „Qualitätsdarlegung“ zuzuordnen. Ein Qualitätsaudit wird definiert als systematische und unabhängige – daher meist von extern kommende – Untersuchung, um festzustellen, ob die qualitätsbezogenen Tätigkeiten und damit zusammenhängenden Ergebnisse den geplanten Anforderungen entsprechen, und ob diese Anforderungen wirkungsvoll verwirklicht und geeignet sind, die Ziele zu erreichen.“<sup>4</sup> Ein Audit wird von Personen durchgeführt, die sachverständig im auditierten Bereich, aber nicht befangen durch Abhängigkeiten oder Zugehörigkeiten sind.

### Seit wann gibt es Qualitätsmanagement?

Qualitätsmanagement stammt ursprünglich aus der Industrie und hatte zum Ziel, möglichst wenige fehlerhafte Produkte zu erzeugen. Bereits um 1900 begann man, fehlerhafte Produkte im Rahmen einer Qualitätskontrolle auszusortieren. Bis zu den 1960ern entwickelte sich in der Folge das Ziel, eine möglichst fehlerfreie Produktion zu erreichen, z.B. in der Autoindustrie.

„Qualitätsmanagement [...] ist zu einem Bestandteil des Managements auch im Dienstleistungssektor geworden.“<sup>5</sup> Es folgten der Non-Profit-Bereich und schließlich die öffentliche Verwaltung.

In Deutschland beginnt die intensive Auseinandersetzung der Bibliotheken mit dem Thema Qualitätsmanagement Anfang der 1990er Jahre. Erste Publikationen erscheinen, Kongresse zum Thema werden abgehalten, Instrumente des Qualitätsmanagements und Maßnahmen zur Qualitätssicherung bzw. -steigerung werden getestet und eingeführt. Zu Beginn des neuen Jahrtausends erscheinen die ersten bibliothekswissenschaftlichen Abschlussarbeiten. Arbeitsgruppen bilden sich, die Qualitätsmanagement-Zertifizierungen vorbereiten und durchführen. Einige Bibliotheken absolvieren umfangreiche branchenunabhängige Qualitätsmanagement-Modelle und lassen sich extern zertifizieren. 2001 wurde die erste deutsche Bibliothek, die Stadtbibliothek Freiberg am Neckar, nach DIN EN ISO 9001:2000 zertifiziert. Einige weitere folgen.<sup>6</sup> Daneben entwickeln sich branchenspezifische Modelle, also Systeme, die speziell für Bibliotheken entwickelt wurden.

Bereits 1997 kritisierten in einer der ersten deutschsprachigen Studien zum Thema Klaassen/Wiersma die beinahe ausschließliche Orientierung der Bibliotheken und ihrer Organisation am Bestand und forderten eine „systematische Ausrichtung der Arbeit auf Kundenanforderungen“<sup>7</sup>.

---

<sup>3</sup> Vgl. Bruhn, Manfred: Qualitätsmanagement für Dienstleistungen: Grundlagen, Konzepte, Methoden. 7., überarb. u. erw. Aufl., Berlin, Heidelberg: Springer 2008, S. 365 f.

<sup>4</sup>Bruhn (2008): S. 362

<sup>5</sup> Jaksch, Ursula: Auf dem Weg zur „Ausgezeichneten Bibliothek“ – effizientes Qualitätsmanagement in Bibliotheken, Wiesbaden : Dinges & Frick 2014, S. 11

<sup>6</sup>Vgl. Jaksch (2014): S. 10

<sup>7</sup>Klaassen, Ute; Wiersma, Chris [u.a.] (1997): Internationales Netzwerk öffentlicher Bibliotheken. Gütersloh: Verl. Bertelsmann Stiftung 1997, S. 27

## Qualitätsmanagement in öffentlichen Bibliotheken

Bibliotheken sahen sich damals wie heute mit dem Vorwurf konfrontiert, teure Einrichtungen von geringem öffentlichem Interesse zu sein, meist zudem ohne gesetzliche Absicherung ihrer Existenz, wie zum Beispiel einem Bibliotheksgesetz. Es wurde daher bereits damals vorgeschlagen, mittels Marketing, KundInnenorientierung und Qualitätsmanagement die Notwendigkeit von Bibliotheken und ihre gesellschaftliche Relevanz unter Beweis zu stellen. Durch Anstrengung eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses wollte man eine verstärkte Nutzung und eine positive Resonanz bei den KundInnen erreichen. Diese Ziele sind nach wie vor aufrecht.

### Was nützt Qualitätsmanagement?

Der Nutzen von Qualitätsmanagement lässt sich in zwei Kategorien unterteilen, in den internen und in den externen Nutzen:

- Zum internen Nutzen können z.B. gehören: *Kostensenkung, höhere MitarbeiterInnen-zufriedenheit, bessere Steuerungsmöglichkeit, einfachere und transparente Arbeitsabläufe*. Letzteres wurde von den MitarbeiterInnen in Bibliotheken, die Qualitätsmanagement eingeführt haben, als größter nachhaltiger Vorteil genannt.
- Der externe Nutzen besteht z. B. in höherer *KundInnenzufriedenheit, Zufriedenheit der TrägerInnen, Imagegewinn*.<sup>8</sup>

Vonhof fasst den Nutzen von Qualitätsmanagement in einem Bild zusammen:

*„Nach innen soll Qualitätsmanagement als Wegweiser und Leitplanke sowie als Instrument der Organisationsentwicklung eingesetzt werden. Nach außen soll Qualitätsmanagement als ‚Aushängeschild‘ dienen, das die Bibliothek schmückt, und das sie gleichermaßen als ‚Schutzschild‘ vor sich hertragen kann.“<sup>9</sup>*

### Welche Bedenken gibt es gegen Qualitätsmanagement?

Die bisherige Erfahrung aus Gesprächen zum Thema hat gezeigt, dass es in Österreich, wie auch in den bisher evaluierten deutschen Modellen, Berührungspunkte der Bibliotheken mit Qualitätsmanagement gibt. Häufig bestehen Bedenken, z. B. bezüglich der Transparenz der eigenen Leistungen, einem möglichen „Misserfolg“ oder schlechtem Abschneiden, das gegenüber den TrägerInnen zu verantworten wäre. Oft ist auch der fragliche Nutzen, dem ein erheblicher Aufwand vorangeht, ein Hemmnis. Und das alles bei ohnehin knappen Ressourcen. Gängig ist auch der Deutungszusammenhang, Qualitätsmanagement hätte nur Einsparungen zum Ziel. Alle diese Vorwürfe stellen tatsächlich Risiken bei der Einführung und Umsetzung von Qualitätsmanagement dar, wenn es nicht gelingt, bei Führung und MitarbeiterInnen den tatsächlichen Willen nach Selbstreflexion, Veränderung und Verbesserung zu wecken.

### Was sind die Voraussetzungen für Qualitätsmanagement?

Qualitätsmanagement ist grundsätzlich als Managementkonzept zu verstehen und nicht als von außen geforderte Zusatzleistung. Als Erfolgsfaktoren führt Vonhof an: *„Qualitätsmanagement als wirksames und ganzheitliches Management- und Steuerungskonzept zu implementieren, setzt voraus, dass zu allererst die Führungskräfte dies wollen und die notwendigen Voraussetzungen und Rahmenbedingungen schaffen. Dies bedingt, die Mitarbeiter zu schulen und zum Umgang mit*

---

<sup>8</sup>Vgl. Jaksch (2014): S. 19f.

<sup>9</sup>Vonhof, Cornelia: „Gut ist uns nie gut genug!“. Instrumente zur Qualitätsentwicklung und Qualitätssicherung für eine ausgezeichnete Bibliothek. Wiesbaden: Dinges & Frick 2010, S. 14f.

## Qualitätsmanagement in öffentlichen Bibliotheken

*unterschiedlichen Qualitäts- und Managementinstrumenten zu befähigen, dafür notwendige Zeitfenster zu öffnen und einen offenen Dialog zuzulassen. Dieser kann durchaus dazu führen, dass Grundsatzdiskussionen über das Profil der Bibliothek, die Zielgruppen, die Frage, welche Angebote und Dienstleistungen wie erbracht werden, losgetreten werden – mit offenem Ausgang.*<sup>10</sup>

Häufig wird unter Qualitätsmanagement auch alles vermutet, was mit Kennzahlen zu tun hat. Quantitative Leistungsmessung wie die Jahresmeldungen sind aber nur ein Hilfsmittel für ein kontinuierliches Qualitätsmanagement.

*In der Literatur über Qualitätsmanagement-Modelle in Bibliotheken des deutschsprachigen Raumes wird immer wieder der Wunsch nach Standards für Qualität formuliert: „Ein anderer maßgeblicher Grund für die langsam voranschreitende Entwicklung [des Qualitätsmanagements] ist die Schwierigkeit, dass in Deutschland keine einheitliche Entwicklung beispielsweise über die Definition von Standards möglich ist. Einer einheitlichen Definition und Verbreitung von Standards für Qualitätsmanagement oder einer bestimmten Methode steht zunächst die föderale Struktur der Bundesrepublik entgegen.“*<sup>11</sup>

Weder in Deutschland noch in Österreich liegen solche Standards oder Empfehlungen vor, in beiden Fällen vermutlich stark bedingt durch die föderale Struktur des Bibliothekswesens. Aber eine verständliche und strukturierte Darstellung der Optionen für die Bibliotheken ist wichtig, damit sie sich einen Überblick verschaffen und ihre eigenen Entscheidungen treffen können. Das OÖ Qualitätsverfahren für öffentliche Bibliotheken (Q-Bib) stützt sich daher auf eigens entwickelte Standards, die über den Förderkriterien von Bundeskanzleramt und BVÖ bzw. dem österreichischen Durchschnitt liegen<sup>12</sup>.

Letztlich wird, wie viele für die Bibliotheksarbeit relevante Themen, auch das Thema Qualitätsmanagement in Österreich sehr branchenexklusiv behandelt. Aber gerade das Thema Qualitätsmanagement ist eine Aufforderung zur Reflexion, über den Tellerrand zu schauen und sich auch mit anderen Einrichtungen zu vergleichen. Das OÖ Qualitätsverfahren für öffentliche Bibliotheken (Q-Bib) orientiert sich dabei am Verfahren für Erwachsenenbildungseinrichtungen (OÖ EBQ), wenngleich ein starker Zuschnitt der Inhalte auf die besonderen Themen und Herausforderungen der Branche besteht.

---

<sup>10</sup>Vonhof (2010): S. 15f.

<sup>11</sup>Sprung, Norbert: Qualitätsmanagement in Öffentlichen Bibliotheken: Vorstellung und Untersuchung von Modellen in der Praxis. Köln : Hochschulbibliothek der Fachhochschule Köln 2011, S. 42

<sup>12</sup> BVÖ (2015): Was kann meine Bibliothek. Kennzahlen in der Praxis:

[https://www.bvoe.at/serviceangebote/leistungsvergleich/was\\_kann\\_meine\\_bibliothek](https://www.bvoe.at/serviceangebote/leistungsvergleich/was_kann_meine_bibliothek)

### 3 Grundidee und Aufbau des Verfahrens

**Grundidee** des hier vorliegenden OÖ Qualitätsverfahren für öffentliche Bibliotheken ist, mit den beiden durch eine ExpertInnengruppe erarbeiteten Dienstleistungen „Qualitätsbestätigung“ und „Qualitätssiegel“ für OÖ Bibliotheken **einen umsetzbaren, motivierenden und nützlichen Weg in der kontinuierlichen Qualitätsentwicklung** zu etablieren, um im Sinne der Vision „Öffentliche Bibliotheken 2020“ Qualität zu sichern und sich an neue Rahmenbedingungen anzupassen (Amt der OÖ Landesregierung, Newsletter Nr. 24/November 2016).

Die zu erfüllenden Qualitäts-Kriterien setzen in sechs verschiedenen Bereichen an:

1. bei institutionellen und organisatorischen Kriterien,
2. dem Personal,
3. bei Bibliotheksangeboten und -verwaltung,
4. bei Öffentlichkeitsarbeit und Veranstaltungen,
5. bei örtlichen und räumlichen Gegebenheiten sowie
6. bei relevanten Kennzahlen.

In allen sechs Bereichen stehen nach einer ersten Bestandsaufnahme die Prinzipien Evaluieren, Reflektieren und Verbessern im Mittelpunkt – Details siehe untenstehender Kriterienkatalog. Das Projektbüro evaluiert den Kriterienkatalog gemeinsam mit den AuditorInnen und entwickelt diesen kontinuierlich weiter.

Zugang zum Verfahren hat jede öffentliche Bibliothek, die in der Bibliotheksstatistik des Landes Oberösterreich erfasst ist.

Das OÖ Qualitätsverfahren für öffentliche Bibliotheken (Q-Bib) sieht zwei aufeinander aufbauende Stufen vor:

1. Qualitätsbestätigung mit Selbstbewertungsfragebogen
2. Qualitätssiegel mit Audit

#### **Stufe 1 - Qualitätsbestätigung**

Durch die unterschiedlichen Trägerschaften und die vielfach ehrenamtliche Leitung sind die öffentlichen Bibliotheken in räumlichen, finanziellen und personellen Gegebenheiten entsprechend unterschiedlich ausgestattet. Um allen öffentlichen Bibliotheken in OÖ eine Überprüfung ihrer Qualität zu ermöglichen, wurde eine erste Stufe als Qualitätsnachweis – die Qualitätsbestätigung – entwickelt.

Bei der Qualitätsbestätigung wird die Qualität der Bibliothek mittels Selbstbewertungsfragebogen, ausgewählter Kennzahlen und weiterer grundlegender Unterlagen (Leitbild, Organigramm, Zielfestlegungen, Benutzungs- und Gebührenordnung, Veranstaltungsplanung, Statistikfragebögen) im Rahmen einer Unterlagenbegutachtung festgestellt. Durch die standardisierte Vorgehensweise, welche eine „Standortbestimmung“ sowie Selbstreflexion ermöglicht, wird den BibliotheksmitarbeiterInnen die Möglichkeit geboten, anhand der Qualitätsstandards Verbesserungspotenziale zu erkennen und daraus konkrete Maßnahmen abzuleiten.

Werden die Anforderungen zu mindestens 70% erfüllt, wird die Qualitätsbestätigung ausgestellt. Die Richtigkeit der Angaben kann in Stichprobenaudits überprüft werden. Die Gültigkeit der Qualitätsbestätigung beträgt fünf Jahre. Das IBE lädt zeitgerecht zur Verlängerung ein.

### **Stufe 2 – Qualitätssiegel OÖ Bibliotheken**

Nach Ausstellung der Qualitätsbestätigung kann das Verfahren zum Qualitätssiegel der OÖ Bibliotheken beantragt werden, sofern ein Mindestniveau von 85% der Punkte erreicht wurde. Die Überprüfung der Kriterien für das Qualitätssiegel der OÖ Bibliotheken erfolgt wie im Bereich der EB-Einrichtungen in einem Audit direkt in der Bibliothek. Zur Vorbereitung auf das Audit sind im Vorfeld noch weitere relevante Unterlagen einzureichen (Umfeldorganigramm, Bibliothekskonzept, Stellenbeschreibungen).

Das Audit-Ergebnis wird in einem Abschlussbericht zusammengefasst und in der Auditkommission dem EB-Forum und dem Land OÖ zur Kenntnis gebracht. Der Audit-Bericht wird der jeweiligen Bibliothek als Rückmeldung und Anregung für Verbesserungen übermittelt. Werden mindestens 85% der maximal erreichbaren Punkte erreicht, wird das Qualitätssiegel der OÖ Bibliotheken verliehen und ein entsprechendes Zertifikat ausgestellt. Damit in Verbindung steht auch die Berechtigung, das Q-Bib-Logo für die Öffentlichkeitsarbeit zu nutzen.

Die Gültigkeit des Siegels beträgt fünf Jahre und kann mit einem Folgeaudit erneuert werden. Das IBE wird die betreffenden Bibliotheken zeitgerecht zur Folgeauditierung einladen. Die Verlängerung des Qualitätssiegels erfolgt integriert in einem Schritt, hierzu ist der Selbstbewertungsfragebogen zu erneuern und alle Antrags-Unterlagen aus Qualitätsbestätigung sowie Qualitätssiegel sind aktuell vorzulegen. Das Verfahren ist grundsätzlich auf eine regelmäßige Teilnahme in 5-Jahres-Abständen ausgelegt und entspricht den Prinzipien der kontinuierlichen Verbesserung und der lernenden Organisation. Aus diesem Verständnis heraus sind der Umgang mit den Entwicklungs-Anregungen aus dem vorangegangenen Audit sowie zwischenzeitlich getroffene Verbesserungen besonders relevante Themen im Folgeaudit-Gespräch.

### **Unterlagen und Datenschutz**

Die für die Verfahren seitens der öffentlichen Bibliothek zur Verfügung gestellten Dokumente werden vertraulich behandelt. Die AuditorInnen sowie MitarbeiterInnen im Projektbüro verpflichten sich zur Verschwiegenheit. Auf Ergebnisse und Verbesserungsvorschläge aus vorangegangenen Anträgen wird bei Folgeanträgen zurückgegriffen. Im Falle eines Antrags auf die Ausstellung des Qualitätssiegels der OÖ Bibliotheken wird auf die eingereichten Dokumente im Rahmen des Verfahrens für die Qualitätsbestätigung zurückgegriffen. Die Unterlagen werden für einen Zeitraum von 10 Jahren archiviert. Nach der abgelaufenen Frist werden die Unterlagen vernichtet.

### **Weiterentwicklung des Kriterienkatalogs**

Die ersten Durchführungsjahre (2017-2019) stellten eine Pilotphase dar. Die Erfahrungen wurden in einem gemeinsamen Evaluierungs-Prozess reflektiert und einige Adaptierungen umgesetzt. Darüber hinaus obliegt die Zuständigkeit der inhaltlichen wie formalen Weiterentwicklung des Qualitätsverfahrens für öffentliche Bibliotheken in Oberösterreich der Auditkommission in Abstimmung mit der Projektleitung Q-Bib. Kontinuierliche Monitoringsitzungen finden zumindest nach jeweils 2 Laufjahren statt.

## Grundidee und Aufbau des Verfahrens

---

Anfang 2025 erfolgte eine Harmonisierung mit der Richtlinie des Landes Oberösterreich zur Förderung von öffentlichen Bibliotheken (Gültig ab 1. Jänner 2025)<sup>13</sup> in Bezug auf die Kennzahlen:

- Umschlagzahl von 1 (oder darüber)
- Erneuerungsquote von 7,5 (oder darüber)

Diese wurden als Grundvoraussetzung für den Zutritt zum Q-Bib-Verfahren (sowohl für die Stufe 1 „Qualitätsbestätigung“ als auch für die Stufe 2 „Qualitätssiegel“) eingeführt.

---

<sup>13</sup> [https://www.land-oberoesterreich.gv.at/Mediendateien/Formulare/Dokumente%20KGD%20Abt\\_Geft/foederrichtlinien\\_oeffentliche\\_bibliotheken\\_01012025.pdf](https://www.land-oberoesterreich.gv.at/Mediendateien/Formulare/Dokumente%20KGD%20Abt_Geft/foederrichtlinien_oeffentliche_bibliotheken_01012025.pdf), Zugriff 05.03.2025

## 4 Verfahrensablauf

### Begrenzte Verfahrenszahl

Aufgrund finanzieller Vorgaben und Rahmenbedingungen können pro Kalenderjahr nur eine begrenzte Anzahl an Verfahren durchgeführt werden. Die Vergabe der Verfahren erfolgt in der Reihenfolge des Eintreffens der Anträge (first come, first serve). Werden Anträge unvollständig eingebracht, können diese nicht berücksichtigt werden.

### Vorinformation über [www.ibe.co.at](http://www.ibe.co.at)

Grundsätzliche Informationen zum Verfahren und der Selbstbewertungsfragebogen (Formular) sowie das Handbuch mit den Kriterien können jederzeit von allen Interessierten auf der Website des IBE, das mit der Abwicklung des Verfahrens beauftragt ist, eingesehen werden: [www.ibe.co.at](http://www.ibe.co.at)  
Unterstützende Beratung und Rückfragen inhaltlichen Charakters können über den OÖ Landesverband der BibliothekarInnen und die Regionalbegleitung der Diözesanen Bibliotheksfachstelle eingeholt werden. Überdies finden in der Anfangsphase Workshops im Rahmen zum Thema statt. Unterstützende Unterlagen für den Einreichprozess finden Sie auf der Website der Diözesanen Bibliotheksfachstelle: <https://www.dioezese-linz.at/institution/8051/entwicklung/qbib>

### Antragstellung

Die Beantragung des Verfahrens beginnt für alle AntragstellerInnen mit Stufe 1 Qualitätsbestätigung und erfolgt **auf elektronischem Weg** an die Q-Bib-Projektleitung ([qbib@ibe.co.at](mailto:qbib@ibe.co.at)). *Neu: Bitte übersenden Sie eine formlose Anfrage an das IBE, dass Sie die Antragstellung begehren. Sie erhalten dann den Zugang zu einem sicheren Speicherort übermittelt, wo Sie die erforderlichen Dokumente hochladen können. Hochzuladen/Einzureichen sind:*

- das unterschriebene und ausgefüllte Antragsformular (eingescannte Unterschrift genügt),
- der ausgefüllte Selbstbewertungsfragebogen (Excel-Formular) und
- die erforderlichen Unterlagen:
  - Leitbild,
  - Organigramm,
  - Zielfestlegungen,
  - Benutzungsordnung inkl. Öffnungszeiten,
  - Gebührenordnung,
  - Veranstaltungsplanung,
  - Statistikfragebögen für Land OÖ der letzten 3 Jahre.

Die AntragstellerInnen erhalten eine Bestätigung über die Aufnahme ins Verfahren oder der Antrag wird (sofern unvollständig) zurückgestellt und kann neu eingebracht werden.

### Inhaltliche Prüfung der Anträge auf Ausstellung einer Qualitätsbestätigung

Die inhaltliche Prüfung der Anträge wird vom Q-Bib-Projektbüro vorbereitet und im Rahmen der Kommissionssitzungen im Plenum gegengeprüft. Da die Kommission vierteljährlich tagt, werden auf der Website zeitliche Fristen definiert (in der Regel spätestens 4 Wochen vor der Sitzung), zu denen

eine vollständige Einreichung des Antrags erfolgt sein muss, damit er im Rahmen der nächsten Sitzung behandelt werden kann.

### **Information über Ausgang des Verfahrens**

Bis längstens 3 Wochen nach der Sitzung erhalten die AntragstellerInnen das Ergebnis ihres Verfahrens übermittelt:

- Bei Nicht-Erreichen der erforderlichen Punktzahl für eine Qualitätsbestätigung (unter 70%) erfolgt die Nennung der erreichten Punktzahl und ein kurzer Bericht, wo Verbesserungspotenziale gegeben scheinen. Eine neuerliche Einreichung nach Durchführung von Verbesserungen ist möglich.
- Bei Erreichen der erforderlichen Punktzahl (70% oder mehr) wird die Qualitätsbestätigung ausgestellt sowie ein Kurzbericht beigelegt, der positive Feststellungen und Verbesserungspotenziale aus der Unterlagenprüfung aufzeigt. Die Gültigkeit der Bestätigung beträgt 5 Jahre, das Q-Bib-Projektbüro erinnert zeitgerecht an die Verlängerung der Bestätigung. Eine neuerliche Einreichung vor Ablauf der Frist mit dem Ziel, ein höheres Punktniveau und den Zugang zum Qualitätssiegel zu erreichen, ist nach Durchführung von Verbesserungen jederzeit möglich.
- Wird ein Punktniveau von 85% oder mehr erreicht, erfolgt neben der Übermittlung der Qualitätsbestätigung und des Kurzberichts auch die Einladung zum Verfahren des Qualitätssiegels der OÖ Bibliotheken (Antragsformular mit Anforderungen). Ab diesem Zeitpunkt ist die Antragstellung zu diesem Verfahrensteil sofort möglich.

### **Stichproben-Audits**

Die AntragstellerInnen müssen wahrheitsgemäße Angaben machen und sind verpflichtet, den Qualitätsstandard zu halten und weiterzuentwickeln. Beides kann im Rahmen von Stichprobenaudits innerhalb des Gültigkeitszeitraums kontrolliert werden. Stichprobenaudits finden vor Ort in der Bibliothek im Ausmaß von ca. 1,5 Stunden durch eine/n FachexpertIn (AuditorIn) statt.

### **Qualitätssiegel der OÖ Bibliotheken**

Nach vollständiger Antragstellung (Einreichung von Antragsformular und den zusätzlich erforderlichen Unterlagen (Umfeldorganigramm, Bibliothekskonzept, Stellenbeschreibungen) nimmt das Q-Bib-Projektbüro Kontakt betreffend die Auditterminisierung auf. Das Audit findet vor Ort in der Bibliothek, durchgeführt durch mindestens eine/n FachexpertIn (AuditorIn) und gestützt auf die im Handbuch festgeschriebenen Kriterien im Ausmaß von ca. 3 Stunden statt. Ergebnis ist ein schriftlicher Auditbericht, der wiederum der Kommission zur Gegenprüfung vorgelegt wird. Werden mindestens 85% der maximal möglichen Punkte erreicht, erfolgt die Ausstellung des Qualitätssiegels der OÖ Bibliotheken und das Q-Bib-Logo darf für die Öffentlichkeitsarbeit verwendet werden. Das Q-Bib-Projektbüro lädt zeitgerecht vor Ablauf der 5-jährigen Gültigkeit des Siegels zur Folgeauditierung ein.

### **Übergangsregelung „Qualitätssiegel alt“**

Alle Bibliotheken, die das Qualitätssiegel bereits vor Inkrafttreten des neuen Verfahrens erworben hatten, wurden schriftlich über das neue Verfahren in Kenntnis gesetzt und informiert. Ab In-Kraft-Treten der neuen Regelung hatten diese Bibliotheken drei Jahre Zeit, um für das Qualitätssiegel anzusuchen und die aktuellen Kriterien zu erreichen. Bis dahin blieb das alte Qualitätssiegel gültig.



## Verfahrensablauf

---

Mit Beginn 2021 sind die „Altbestände“ des Siegels ausgelaufen und es kann jederzeit der Einstieg ins neue Verfahren unternommen werden.

## 5 Kriterienkatalog Qualitätsbestätigung für OÖ Bibliotheken

### Allgemeine Grundvoraussetzungen für die Qualitätsbestätigung

Folgende Kriterien müssen erfüllt sein:

1. Bibliothek ist in der Bibliotheksstatistik des Landes OÖ erfasst.
2. Der Medienbestand beträgt mind. 1.500 Medien.
3. Der Medienumschlag beträgt mindestens 1.
4. Die Erneuerungsquote beträgt mindestens 7,5.
5. Die Bibliothek hat eine 3-jährige Betriebsdauer.
6. Die Bibliothek hat mind. 4 Stunden und an mind. 2 Tagen geöffnet.
7. Die Förderwürdigkeit des Landes OÖ muss gegeben sein.
8. Das Werteverständnis der Bibliothek (Leitbild, gelebter Prozess, Bestandaufbau ...) orientiert sich an den Prinzipien einer demokratischen Gesellschaft und an den in der Allgemeinen Erklärung der Menschenrechte formulierten Werten.

### Bewertungsschlüssel Qualitätsbestätigung

| Kriterien   | Anzahl Fragen      | max. Punkte      |
|---|--------------------|------------------|
| 1. Institutionelle und organisatorische Kriterien   | 5                  | 15               |
| 2. Personelle Kriterien   | 6                  | 17               |
| 3. Bibliotheksangebote und -verwaltung  | 6                  | 17               |
| 4. Öffentlichkeitsarbeit und Veranstaltungen  | 6                  | 18               |
| 5. Örtliche und räumliche Kriterien   | 5                  | 15               |
| 6. Kennzahlen   | 7                  | 14               |
| <b>Summe</b>  | <b>35</b>          | <b>96</b>        |
| Ablehnung des Antrags auf Ausstellung der Qualitätsbestätigung und Kurzbericht mit Verbesserungsvorschlägen       | <b>unter 70 %</b>  | <b>unter 68</b>  |
| Ausstellung der Qualitätsbestätigung, Kurzbericht Stichprobenaudit  | <b>70 bis 84 %</b> | <b>68 bis 81</b> |
| Ausstellung Qualitätsbestätigung, Kurzbericht, Weiterleitung in das Verfahren Qualitätssiegel der OÖ Bibliotheken | <b>ab 85 %</b>     | <b>82 bis 96</b> |

## Kriterien Qualitätsbestätigung (Selbstbewertung)

### 1. Institutionelle und organisatorische Kriterien

**1.1 Sind folgende Informationen über die Bibliothek nachvollziehbar schriftlich vorhanden und sind diese aktuell gültig?**

**1 Punkt:** Informationen über TrägerInnenschaft

**1 Punkt:** Organigramm der Bibliothek (Mindestanforderung: Leitung, MitarbeiterInnen und die jeweiligen Aufgabenbereiche)

**1 Punkt:** Leitbild

**1 Punkt:** Übersicht zu Öffnungszeiten

**1 Punkt:** Benutzungsbedingungen, die über Gebühren und Entlehnfristen informieren

**1.2 Liegen kurzfristige Ziele (Jahresplanung), mittelfristige (bis ca. drei Jahre) und langfristige Ziele (an Visionen ausgerichtet) vor und orientieren sich diese am Leitbild?**

**1 Punkt:** kurzfristige Ziele

**ODER 2 Punkte:** kurzfristige Ziele und mittelfristige Ziele

**ODER 3 Punkte:** kurzfristige Ziele, mittelfristige Ziele und langfristige Ziele

**1.3 Sind die Ziele überprüfbar formuliert (z. B. nach SMART-Kriterien) und ist deren Erreichung zeitlich festgelegt?**

**1 Punkt:** kurzfristige Ziele

**1 Punkt:** mittelfristige Ziele (bis ca. drei Jahre)

**1 Punkt:** langfristige Ziele

**1.4 Konnten die gesetzten kurzfristigen Ziele im letzten Jahr erreicht werden?**

**1 Punkt:** kurzfristige Ziele konnten teilweise erreicht werden

**ODER 2 Punkte:** kurzfristige Ziele wurden vollkommen erreicht.

**1.5 Wie oft erfolgt die Zielüberprüfung?**

**1 Punkt:** einmal jährlich als Jahresrückschau

**1 Punkt:** mehrmals jährlich in Teambesprechungen

## 2. Personelle Kriterien

**2.1 Hat der/die LeiterIn eine Ausbildung zum/zur BibliothekarIn absolviert bzw. ist in Ausbildung?**

**3 Punkte:** LeiterIn hat Ausbildung absolviert oder ist in Ausbildung (mind. eine Kurswoche absolviert)

**2.2 Haben weitere MitarbeiterInnen eine Ausbildung zum/zur BibliothekarIn absolviert bzw. sind in Ausbildung?**

**2 Punkte:** zumindest ein/e MitarbeiterIn hat eine Ausbildung absolviert oder ist in Ausbildung

**ODER 3 Punkte:** mehrere MitarbeiterInnen haben eine Ausbildung absolviert oder sind in Ausbildung

Es sind nähere Informationen anzugeben, wie viele MitarbeiterInnen jeweils eine Ausbildung absolviert haben oder aktiv besuchen nach folgender Aufteilung: ehrenamtliche, hauptamtliche, schulbibliothekarische Ausbildung oder bibliothekarische Hochschulausbildung.

**2.3 Wie ist das Team organisiert?**

**1 Punkt:** Neue MitarbeiterInnen werden anhand einer Checkliste/eines Einschulungsplanes eingeschult.

**2 Punkte:** Es finden mindestens vier Teambesprechungen im Jahr mit schriftlichem Protokoll statt.

**2.4 Gibt es eine (speziell geschulte) Ansprechperson für Menschen mit besonderen Bedürfnissen?**

**1 Punkt:** Ja, gibt es.

**2.5 Wie sind Weiterbildungsteilnahmen geregelt?**

**3 Punkte:** Jede/r Mitarbeiter/in, die/die regelmäßig in der Bibliothek tätig ist, kann innerhalb von drei Jahren 16 Stunden Weiterbildung nachweisen.

**1 Punkt:** Weiterbildungsteilnahmen werden zentral in der Bibliothek dokumentiert.

**2.6 Sind folgende Informationen für alle MitarbeiterInnen zugänglich?**

**1 Punkt:** Besprechungsprotokolle von Teamsitzungen

**1 Punkt:** Dienstpläne

**1 Punkt:** Jahresmeldungen

### 3. Bibliotheksangebote und -verwaltung

#### 3.1 Ist der Medienbestand attraktiv?

**1 Punkt:** Der Zustand der Medien ist gepflegt.

**1 Punkt:** Medien werden benutzerInnenorientiert präsentiert (Thematisch, Bilderbuchkisten, ...)

**1 Punkt:** Es werden zusätzlich zu Printmedien andere Medien angeboten (DVDs, Hörbücher, E-Books, Spiele ...)

**1 Punkt:** Es gibt eine jährliche Bestandsaussonderung (z. B. nach Null-Listen und anderen bibliothekarischen Kriterien wie Aktualität, Zustand des Mediums).

**1 Punkt:** Es gibt Medienangebote und Services für Menschen mit besonderen Bedürfnissen (Hörbücher, -zeitschriften oder -zeitungen, DVDs mit Untertitel, Hörfilme, Literatur in einfacher Sprache, Bücher in Großdruck, elektronische Medien).

#### 3.2 Welche Hard- und Software steht den BibliotheksmitarbeiterInnen für die Abwicklung der Bibliotheksangelegenheiten zur Verfügung?

**1 Punkt:** PC-Arbeitsplatz mit Bibliothekssoftware zur Erschließung und Verwaltung der Medien und BenutzerInnen, der Programmname ist anzugeben.

**1 Punkt:** Internetverbindung

#### 3.3 Wie ist der Medienbestand für die KundInnen elektronisch zugänglich?

**1 Punkt:** Katalogrecherche in der Bibliothek

**1 Punkt:** im Internet verfügbarer Bibliothekskatalog (z. B. Bibliotheken online)

**1 Punkt:** im Internet verfügbarer Bibliothekskatalog mit Zusatzfunktionen (z. B. Vorbestellung, Reservierung, Verlängerung)

#### 3.4 Nach welcher Systematik sind die Medien erschlossen?

**1 Punkt:** Mischform anerkannte Klassifikation (z. B. ÖSÖB, Dewey oder vergleichbare Klassifikation) und interne Systematik

**ODER 2 Punkte:** durchgehend eine anerkannte Klassifikation

#### 3.5 Wie erfolgt die Einschreibung?

**1 Punkt:** Kontaktdaten (Name, Adresse, Email...) werden überprüft und es wird über Gebührenordnung und Ausleihbedingungen informiert.

**1 Punkt:** Es wird eine BenutzerInnenerklärung unterschrieben.

#### 3.6 Wie wird die Finanzverwaltung gehandhabt?

**1 Punkt:** Die Budgetplanung für das aktuelle Jahr sowie die beiden vorangegangenen Jahre liegen vor.

**1 Punkt:** Die Finanzgebarung wird einmal jährlich geprüft (4-Augen-Prinzip) und dem/der TrägerInnen nachweislich zur Kenntnis gebracht.

**1 Punkt:** Die für Bibliotheken relevanten Förderungen sind bekannt und werden nach Möglichkeit ausgeschöpft.

### 4. Öffentlichkeitsarbeit und Veranstaltungen

#### 4.1 Sind folgende Informationen öffentlich zugänglich? (Homepage, Folder, Ordner, ...)

**1 Punkt:** Organigramm mit Informationen zu TrägerInnen

**1 Punkt:** Leitbild

**1 Punkt:** Öffnungszeiten

**1 Punkt:** Benutzungsbedingungen (inkl. Gebührenordnung)

#### 4.2 Welche Informationsmöglichkeiten werden angeboten?

**1 Punkt:** aktuelle Informationen im Schaukasten und/oder im Eingangsbereich der Bibliothek

**1 Punkt:** gedruckte Bibliotheksfolder und Flugblätter

**1 Punkt:** sonstige Informationsmöglichkeiten (z. B. Newsletter, Blog, Social Media, Printmedien...)

**1 Punkt:** Webseite mit den wichtigsten Informationen

**1 Punkt:** Webseite wird laufend aktualisiert

#### 4.3 Sind die Informationen zur Bibliothek barrierefrei gestaltet?

**1 Punkt:** Die Informationen zur Bibliothek (z. B. Folder, Handzettel oder Plakate) sind in gut lesbarer Schrift (Schriftgröße, Kontrast, klar strukturiert, ...) und in leicht verständlicher Sprache verfasst.

**1 Punkt:** Internetseiten sind barrierefrei (veränderbare Schriftgröße, guter Kontrast, akustische Ausgabe, usw.).

#### 4.4 Bietet die Bibliothek Veranstaltungen (Lesungen, Medienpräsentationen, Literaturkreise, Ausstellungen, Spielveranstaltungen ...) und sonstige Aktivitäten (Besuch Kindergartengruppen, Schulklassen ...) an?

**1 Punkt:** Es gibt ein abwechslungsreiches Veranstaltungsprogramm.

**1 Punkt:** Es finden regelmäßig Besuche von Kindergartengruppen, Schulklassen, Hortgruppen und/oder Spielgruppen statt.

#### 4.5 Werden Veranstaltungen dokumentiert? (TeilnehmerInnen-Zahlen, Ablauf, Fotos etc.)

**1 Punkt:** Einzelne Veranstaltungen werden dokumentiert

**ODER 2 Punkte:** Alle Veranstaltungen werden vollständig dokumentiert.

#### 4.6 Wie benutzerInnenfreundlich ist die Bibliothek?

**1 Punkt:** BenutzerInnen haben die Möglichkeit, Wünsche (z. B. für den Medienankauf - Wunschbuch) zu äußern.

**1 Punkt:** Auf Anregungen und Beschwerden von KundInnen wird zeitnah und adäquat reagiert.

**1 Punkt:** BibliotheksmitarbeiterInnen nehmen sich ausreichend Zeit für Beratungsgespräche.

## 5. Örtliche und räumliche Kriterien

### 5.1 Wie ist die Bibliothek im Ort auffindbar?

**1 Punkt:** Es gibt ausreichend Hinweistafeln im Ort an strategisch wichtigen Punkten.

**1 Punkt:** Es gibt eine gut sichtbare Beschilderung am und im Gebäude.

### 5.2 Welche technischen Informationsmöglichkeiten stehen den BenutzerInnen zur Verfügung?

**1 Punkt:** Internetarbeitsplatz / Internetarbeitsplätze (Anzahl siehe Bibliotheksstatistikfragebogen Land OÖ)

**1 Punkt:** öffentlich zugängliches WLAN

### 5.3 Wie ist die Bibliothek gestaltet und ausgestattet?

**1 Punkt:** Die Räume verfügen über eine gute Aufenthaltsqualität (freundlich gestaltet, angemessene Beleuchtung und Raumtemperatur).

**1 Punkt:** Medien sind für die BenutzerInnen gut erreichbar.

**1 Punkt:** Es gibt Tische und Sitzgelegenheiten für LeserInnen.

**1 Punkt:** Die Beleuchtung des Zugangs, der Bibliotheksräume sowie der Entlehntheke ist gut.

**1 Punkt:** Für Kinder gibt es einen eigenen attraktiv gestalteten Bereich (z. B. Bilderbuchtrog, Plakate, Spielzeug, Spielteppich).

**1 Punkt:** Zu den Öffnungszeiten ist ein WC zugänglich.

### 5.4 Wie können sich BenutzerInnen orientieren?

**1 Punkt:** Regale sind gut lesbar beschriftet.

**1 Punkt:** Es gibt ein klares Leitsystem zur Orientierung.

**1 Punkt:** Das Leitsystem ist farblich gestaltet oder mit Symbolen.

### 5.5 Sind die Bibliotheksräume barrierefrei erreichbar?

**1 Punkt:** Wenn kein barrierefreier Zugang gegeben ist: Es gibt unterstützende Maßnahmen zum leichteren Zugang (z. B. Klingel mit Gegensprechanlage).

**ODER 2 Punkte:** Die Bibliotheksräume sind barrierefrei erreichbar (Rampe, Lift, Durchgangsbreite mindestens 80 cm, Türen sind leicht zu öffnen, Wendekreis 150 cm).

### 6. Kennzahlen

#### 6.1 Bestandsgröße

Die Bestandsgröße orientiert sich an der EinwohnerInnenzahl (EWZ) des Einzugsgebietes der öffentlichen Bibliothek (siehe Allgemeine Angaben zur Bibliothek). Generell ist die Größe der Gemeinde bzw. Pfarre, in der die Bibliothek liegt, ausschlaggebend. Abweichungen davon müssen begründet werden.

In der Regel entspricht das Einzugsgebiet der Angabe in der Jahresmeldung. Abweichungen bei der EinwohnerInnenzahl können z.B. vorgenommen werden, wenn es mehrere Bibliotheken in der Gemeinde/Pfarre gibt oder die Bibliothek mehrere Gemeinden/Pfarren zum Einzugsgebiet hat. Geben Sie bitte die am ehesten angemessene Einzugspersonenzahl an und begründen Sie die Abweichung von der EinwohnerInnenzahl.

| EinwohnerInnenzahl<br>bis | Medien             |     |                    | Punkt | Medien  | Punkte |
|---------------------------|--------------------|-----|--------------------|-------|---------|--------|
|                           |                    | bis |                    |       |         |        |
| 2 000                     | 3 000              | bis | 4 000              | 1     | darüber | 2      |
| 2 500                     | 3 000              | bis | 5 000              | 1     | darüber | 2      |
| 3 000                     | 3 000              | bis | 6 000              | 1     | darüber | 2      |
| 3 500                     | 3 500              | bis | 6 650              | 1     | darüber | 2      |
| 4 000                     | 4 000              | bis | 7 600              | 1     | darüber | 2      |
| 4 500                     | 4 500              | bis | 8 550              | 1     | darüber | 2      |
| 5 000                     | 5 000              | bis | 9 500              | 1     | darüber | 2      |
| 5 500                     | 5 500              | bis | 10 450             | 1     | darüber | 2      |
| 6 000                     | 6 000              | bis | 11 400             | 1     | darüber | 2      |
| 6 500                     | 6 500              | bis | 11 700             | 1     | darüber | 2      |
| 7 000                     | 7 000              | bis | 12 600             | 1     | darüber | 2      |
| 8 000                     | 8 000              | bis | 14 400             | 1     | darüber | 2      |
| 9 000                     | 9 000              | bis | 15 300             | 1     | darüber | 2      |
| 10 000                    | 10 000             | bis | 17 000             | 1     | darüber | 2      |
| 11 000                    | 11 000             | bis | 17 600             | 1     | darüber | 2      |
|                           | EWZ<br>x<br>Faktor |     | EWZ<br>x<br>Faktor |       |         |        |
| 11 001 bis 20 000         | 1,0                | bis | 1,6                | 1     | darüber | 2      |
| 20 001 bis 30 000         | 0,9                | Bis | 1,3                | 1     | darüber | 2      |
| über 30 000               | 0,8                | bis | 1,1                | 1     | darüber | 2      |

### 6.2 Medienumschlag

Er gibt an wie oft ein Medium im Durchschnitt die Bibliothek verlassen hat.

Er errechnet sich aus den Jahrestlehnungen dividiert durch den Gesamtbestand.

| EinwohnerInnen bis | Umschlag | Punkt |         | Punkte |
|--------------------|----------|-------|---------|--------|
| 2.500              | 1 - 1,3  | 1     | darüber | 2      |
| 5.000              | 1,2-1,6  | 1     | darüber | 2      |
| 10.000             | 1,5-2    | 1     | darüber | 2      |
| 20.000             | 2-2,5    | 1     | darüber | 2      |
| mehr als 20.000    | 3,5-4,1  | 1     | darüber | 2      |

### 6.3 Erneuerungsquote in %

Sie gibt an, wie viel Prozent des Bestandes in einem Jahr erneuert wurde. Sie errechnet sich aus Medienzugang dividiert durch ein Hundertstel der Bestandsgröße.

**1 Punkt:** 7,5 % - 8,5 %

**2 Punkte:** über 8,5 %

### 6.4 BenutzerInnenquote in %

Sie gibt an, wieviel Prozent der EinwohnerInnen im Einzugsgebiet die Bibliothek mindestens einmal im Jahr benutzt haben. Sie berechnet sich aus der BenutzerInnenzahl dividiert durch ein Hundertstel der EinwohnerInnenzahl des Einzugsgebietes.

| EinwohnerInnen bis | Quote     | Punkt |         | Punkte |
|--------------------|-----------|-------|---------|--------|
| 2.500              | 10 - 13 % | 1     | darüber | 2      |
| 5.000              | 8 - 11 %  | 1     | darüber | 2      |
| 10.000             | 7 - 10 %  | 1     | darüber | 2      |
| 20.000             | 6 - 9 %   | 1     | darüber | 2      |
| mehr als 20.000    | 5 - 7 %   | 1     | darüber | 2      |

### 6.5 BesucherInnenquote absolut

Sie gibt an, wie oft im Durchschnitt ein/eine EinwohnerIn des Einzugsgebietes die Bibliothek und deren Veranstaltungen besucht hat. Sie errechnet sich aus der BesucherInnenzahl dividiert durch die EinwohnerInnenzahl des Einzugsgebietes.

Zu den BesucherInnen zählen alle TeilnehmerInnen an Aktivitäten der Bibliothek, auch wenn diese außerhalb der Bibliotheksräumlichkeiten (z.B. größere Veranstaltung der Bibliothek in anderen Räumlichkeiten, Bibliothek macht Veranstaltung in einer Schule udgl.) stattfinden.

| EinwohnerInnen bis | Quote   | Punkt |         | Punkte |
|--------------------|---------|-------|---------|--------|
| 2.500              | 1 - 1,5 | 1     | darüber | 2      |
| 5.000              | 1 - 1,5 | 1     | darüber | 2      |
| 10.000             | 1 - 1,5 | 1     | darüber | 2      |
| 20.000             | 1 - 1,5 | 1     | darüber | 2      |
| mehr als 20.000    | 1 -1,2  | 1     | darüber | 2      |

### 6.6 Öffnungszeiten (max. 1 Punkt) und Öffnungstage (max. 1 Punkt) pro Woche

Ein regelmäßiger ausreichender Zugang zur Öffentlichen Bibliothek muss gewährleistet sein. Dazu ist es notwendig, dass die Bibliothek ausreichend Öffnungszeiten an mehreren Tagen anbietet.

Bei mehreren Standorten/Zweigstellen gilt bei den Öffnungszeiten die Summe aller Standorte.

Bei mehreren Standorten/Zweigstellen gilt bei den Öffnungstagen die Zahl der geöffneten Kalendertage pro Woche, gebildet über alle Standorte gemeinsam, also maximal 7.

| EinwohnerInnen bis | Öffnungsstunden | Punkte | Öffnungsstunden | Punkte | Öffnungstage | Punkte | Öffnungstage | Punkte |
|--------------------|-----------------|--------|-----------------|--------|--------------|--------|--------------|--------|
| 2.500              | 4 bis 6         | 0,5    | über 6          | 1      | 2            | 0,5    | 3            | 1      |
| 5.000              | 5 bis 7         | 0,5    | über 7          | 1      | 2            | 0,5    | 3            | 1      |
| 10.000             | 7 bis 12        | 0,5    | über 12         | 1      | 3            | 0,5    | 4            | 1      |
| 20.000             | 10 bis 18       | 0,5    | über 18         | 1      | 4            | 0,5    | 5            | 1      |
| über 20.000        | 20 bis 30       | 0,5    | über 30         | 1      | 4            | 0,5    | 5            | 1      |

### 6.7 Raumgröße: m<sup>2</sup> pro 1.000 Medien

Die Anzahl der Medien muss auf ausreichend Platz präsentiert werden, sodass sich auch die BenutzerInnen der Bibliothek noch gut dazwischen bewegen können. Dafür ist eine gewisse Zahl an Quadratmeter pro 1000 Medien notwendig. Zur Raumgröße zählen alle Räume, die regelmäßig bibliothekarisch genutzt werden. Empfohlen sind 20 m<sup>2</sup> pro 1000 Medien.

**1 Punkt:** 10 m<sup>2</sup> bis 15 m<sup>2</sup>

**2 Punkte:** über 15 m<sup>2</sup>

## 6 Kriterienkatalog Qualitätssiegel der OÖ Bibliotheken

### Allgemeine Grundvoraussetzungen für das Qualitätssiegel der OÖ Bibliotheken

Folgende Kriterien müssen erfüllt sein:

1. Grundlage für das Ansuchen um das Qualitätssiegel ist **die Qualitätsbestätigung mit mindestens 85 %** der zu erreichenden Punkte.
2. Der Medienbestand ist überwiegend nach einer anerkannten Klassifikation systematisiert (Abweichungen müssen im Audit begründet werden).
3. Der Medienumschlag beträgt mindestens 1.
4. Die Erneuerungsquote beträgt mindestens 7,5.
5. Der/Die BibliotheksleiterIn hat eine bibliothekarische Ausbildung absolviert.
6. Alle Veranstaltungen werden dokumentiert, um Öffentlichkeitsarbeit, Reflexion und Einbindung von Erfahrungen in künftige Planungen sicherzustellen
7. Der Inhalt des Leitbilds wurde eigenständig entwickelt und spiegelt das Verständnis zeitgemäßer Bibliotheksarbeit.
8. Das Bibliothekskonzept ist vollständig.

### Bewertungsschlüssel Qualitätssiegel

| Kriterien  | Anzahl Fragen    | max. Punkte       |
|--|------------------|-------------------|
| 1. Institutionelle und organisatorische Kriterien  | 7                | 26                |
| 2a. Personelle Kriterien - hauptamtlich geführt  | 8                | 23                |
| 2b. Personelle Kriterien - ehrenamtlich geführt  | 8                | 23                |
| 3. Bibliotheksangebote und -verwaltung   | 6                | 19                |
| 4. Öffentlichkeitsarbeit und Veranstaltungen   | 6                | 19                |
| 5. Örtliche und räumliche Kriterien  | 3                | 12                |
| 6. Kennzahlen  | 9                | 16                |
| Fakultative Bonus-Punkte (0 – 3 Punkte als Aufschlag)  |                  |                   |
| <b>Summe</b>   | <b>39</b>        | <b>115</b>        |
| Übermittlung Auditbericht als Grundlage von Verbesserungen, ein erneutes Audit ist nach Verbesserungen möglich | <b>unter 85%</b> | <b>bis 97</b>     |
| Ausstellung Qualitätssiegel, Übermittlung Auditbericht, Berechtigung Logo-Führung                              | <b>ab 85 %</b>   | <b>98 bis 115</b> |

## Kriterienkatalog Qualitätssiegel der OÖ Bibliotheken

---

Bibliotheken haben oft spezifische Stärken, die sich in den Kriterien nicht ausreichend abbilden lassen. Um dieser Individualität der Bibliotheken gerecht zu werden, können im Audit bis zu drei besondere Stärken nachgewiesen werden, die mit jeweils einem halben oder ganzen Bonuspunkt bewertet werden. Bonuspunkte werden auf das errechnete Endergebnis aufgeschlagen.

## Kriterien Qualitätssiegel – Grundlage des Auditgesprächs

### 1. Institutionelle und organisatorische Kriterien

#### 1.1 Sind folgende Informationen nachvollziehbar schriftlich vorhanden und sind diese aktuell?

**3-6 Punkte:** Bibliothekskonzept (Umfeldanalyse, Zielgruppenanalyse, Bestandskonzept)

**1 Punkt:** Umfeldorganigramm (übersichtliche Darstellung von TrägerInnenschaft, (Dach-)Verbänden sowie KooperationspartnerInnen)

**1 Punkt:** Jahresbericht

**1 Punkt:** Chronik

#### 1.2 Wie wurde das Leitbild der öffentlichen Bibliothek erstellt und wie wird es weiterentwickelt?

**2 Punkte:** Leitbild wurde in einem gemeinsamen Prozess eigenständig entwickelt.

**2 Punkte:** Das Leitbild wird regelmäßig evaluiert und bei Bedarf aktualisiert. Aktualisierungen sind mittels Protokollen dokumentiert.

#### 1.3 Sind folgende Dokumente der öffentlichen Bibliothek durch den/die TrägerInnen bestätigt?

**1 Punkt:** aktuelles Leitbild mit Datum, Unterschriften Bibliotheksleitung und TrägerInnen

**1 Punkt:** aktuelles Organigramm der Bibliothek mit Datum, Unterschriften Bibliotheksleitung und TrägerInnen

#### 1.4 Sind folgende Inhalte in der Benutzungsordnung geregelt?

**1 Punkt:** Verhalten in der Bibliothek (Hausordnung)

**1 Punkt:** Haftung (z. B. bei Verlust oder Beschädigung von Medien durch BenutzerInnen)

**1 Punkt:** Datenschutz

**1 Punkt:** Urheberrecht (Kopieren aus Büchern etc.)

#### 1.5 Wie ist die TrägerInnenschaft geregelt?

**1 Punkt:** Es gibt eine schriftliche Vereinbarung zwischen TrägerInnen und Bibliothek (z. B. Kooperations-Vereinbarung, (Pfarr-)Gemeinderatsbeschluss, Vereinsstatuten, Protokollauszug, Gründungsbeschluss, TrägerInnen-Vereinbarung etc.).

#### 1.6 Mit wem werden die Ziele kommuniziert?

**1 Punkt:** mit allen MitarbeiterInnen abgestuft auf die Tragweite ihrer Aufgabenbereiche und ihrer Zuständigkeiten (z. B. Protokolle ...)

**1 Punkt:** mit dem/den TrägerInnen (z. B. Jahresbericht ...)

#### 1.7 In welcher Form erfolgt die Zielüberprüfung?

**1 Punkt:** Die Zielerreichung wird nachvollziehbar in Protokollen von Teambesprechungen reflektiert und interpretiert.

**1 Punkt:** Es gibt eine strukturierte Übersicht über die gesetzten Ziele und deren Erreichung (z. B. Soll-Ist-Vergleich).

**2 Punkte:** Erkenntnisse aus der Zielüberprüfung fließen in die nächste Zielplanung ein.

## 2.a Personelle Kriterien – hauptamtlich geführt

### 2.1 Verfügen LeiterIn und MitarbeiterInnen über ausreichend Berufserfahrung und bibliothekarische Qualifikationen?

**2 Punkte:** Die/Der LeiterIn verfügt über mindestens zwei Jahre einschlägige Berufserfahrung, bibliothekarische Ausbildung sowie allgemeine Leitungserfahrung.

**3 Punkte:** Alle MitarbeiterInnen haben einschlägige Berufserfahrung und eine bibliothekarische Ausbildung absolviert. Neue MitarbeiterInnen verpflichten sich innerhalb von fünf Jahren zur Ausbildung und werden im Vorfeld intern eingeschult.

### 2.2 Welche für die Bibliothek relevanten Zusatzqualifikationen können MitarbeiterInnen in die Bibliotheksarbeit einbringen?

**0,5 Punkte:** pädagogische Qualifikationen

**0,5 Punkte:** EDV Qualifikationen

**0,5 Punkte:** wirtschaftliche Qualifikationen

**0,5 Punkte:** Weitere: \_\_\_\_\_

### 2.3 Liegen für den/die LeiterIn sowie für alle angestellten MitarbeiterInnen aktuelle Stellen-/Arbeitsplatz-Beschreibungen auf und sind diese den TrägerInnen zur Kenntnis gebracht?

**3 Punkte:** Stellen-/Arbeitsplatzbeschreibungen der Leitung und aller angestellten MitarbeiterInnen beinhalten Vertretungsregelungen, sind aktuell und den TrägerInnen zur Kenntnis gebracht.

### 2.4 Werden zwischen Leitung und MitarbeiterInnen jährlich MitarbeiterInnengespräche geführt? Erfolgen Aus- und Weiterbildungen auf Grundlage einer Vereinbarung bei diesen Gesprächen und sind sie auf die Ziele der öffentlichen Bibliothek abgestimmt?

**1 Punkt:** Es gibt ein nachvollziehbares System der MitarbeiterInnengespräche entlang eines standardisierten Leitfadens.

**2 Punkte:** Es gibt Protokolle der MitarbeiterInnengespräche mit Zielvereinbarungen und Vereinbarungen zu Aus- und Weiterbildungen, herabgebrochen auf die jeweiligen Aufgaben- bzw. Verantwortungsbereiche und abgestimmt auf die Ziele der öffentlichen Bibliothek.

### 2.5 Wie werden neue MitarbeiterInnen ausgewählt?

**1 Punkt:** auf Basis eines schriftlichen Anforderungsprofils

**1 Punkt:** durch ein nachvollziehbares Auswahlverfahren (z. B. Checkliste)

### 2.6 In welchem Ausmaß werden Aus- und Weiterbildungen absolviert?

**3 Punkte:** Leitung und jede/r MitarbeiterIn kann jährliche Aus- und Weiterbildungen mindestens im Ausmaß der vereinbarten Wochen-Arbeitszeit nachweisen.

### 2.7 Wie wird die Leitungskompetenz des/der BibliotheksleiterIn evaluiert?

**1 Punkt:** MitarbeiterInnen-Gespräch von VertreterInnen des Trägers/der TrägerIn mit Leitung, das schriftlich dokumentiert ist

**1 Punkt:** Dokumentiertes Feedback durch MitarbeiterInnen an die Leitung

### 2.8 Wie innovationsfreundlich ist die Bibliothek?

**1 Punkt:** MitarbeiterInnen werden motiviert, neue Ideen zu entwickeln (z. B. mittels Aus- und Weiterbildung, Austausch mit anderen FachkollegInnen). Es gibt den nötigen finanziellen und zeitlichen Freiraum, dass MitarbeiterInnen neue Ideen ausarbeiten und Projekte umsetzen können

**1 Punkt:** Es werden bewusst Gelegenheiten für MitarbeiterInnen geschaffen, neue Ideen in strukturierter Form einzubringen (z. B. in Form von Ideenzirkeln, Entwicklungsklausuren ...)

**1 Punkt:** Anregungen und Interessen von KundInnen werden aufgegriffen und fließen in die Planung ein.

## 2.b Personelle Rahmenbedingungen – ehrenamtlich geführt

### 2.1 Verfügen LeiterIn und MitarbeiterInnen über ausreichend Berufserfahrung und bibliothekarische Qualifikation?

**2 Punkte:** Die/Der LeiterIn verfügt über mindestens zwei Jahre einschlägige Bibliothekserfahrung und die (ehrenamtliche) Ausbildung zum/zur BibliothekarIn oder befindet sich in Ausbildung.

**3 Punkte:** Alle MitarbeiterInnen aus dem Kernteam haben eine bibliothekarische Ausbildung oder befinden sich in Ausbildung.

### 2.2 Welche für die Bibliothek relevanten Zusatzqualifikationen können MitarbeiterInnen in die Bibliotheksarbeit einbringen?

**0,5 Punkte:** pädagogische Qualifikationen

**0,5 Punkte:** EDV Qualifikationen

**0,5 Punkte:** wirtschaftliche Qualifikationen

**0,5 Punkte:** Weitere: \_\_\_\_\_

### 2.3 Liegen für den/die LeiterIn sowie für MitarbeiterInnen aus dem Kernteam aktuelle Stellen-/Aufgabenbeschreibungen auf?

**2 Punkte:** Die Stellenbeschreibung (inkl. Aufgaben und Vertretungsregelung) für LeiterIn liegt vor und ist den TrägerInnen zur Kenntnis gebracht.

**1 Punkt:** Aufgabenbeschreibungen aller MitarbeiterInnen aus dem Kernteam liegen vor.

### 2.4 Gibt es jährlich Gespräche zu folgenden Themen?

**0,5 Punkte:** Arbeitsabläufe und Arbeitsweise des Teams

**0,5 Punkte:** Kommunikation und Zusammenarbeit im Team

**1 Punkt:** Aus- und Weiterbildungen der MitarbeiterInnen des Kernteams abgestimmt auf die Ziele der öffentlichen Bibliothek

**1 Punkt:** Entwicklung der Bibliothek zwischen TrägerIn und Bibliotheksleitung

### 2.5 Wie werden neue MitarbeiterInnen gesucht?

**1 Punkt:** nachvollziehbare Aktivitäten zur Gewinnung neuer MitarbeiterInnen (Inserate auf Homepage, Gemeindezeitung, ...)

**1 Punkt:** im Team nach geeigneten Personen fragen und diese gezielt ansprechen.

### **2.6 Wie werden neue MitarbeiterInnen ausgewählt und Vereinbarungen für die Zusammenarbeit getroffen?**

**1 Punkt:** strukturiertes Infogespräch mit InteressentInnen über Aufgaben und Erwartungen

**1 Punkt:** nach einer Probezeit schriftliche Vereinbarung über Mitarbeit

### **2.7 In welchem Ausmaß werden Aus- und Weiterbildungen absolviert?**

**1 Punkt:** Der/die LeiterIn kann mindestens 40 Stunden innerhalb von zwei Jahren nachweisen.

**2 Punkte:** Jede/r MitarbeiterIn aus dem Kernteam kann je 40 Stunden innerhalb von zwei Jahren nachweisen.

**1 Punkt:** weitere MitarbeiterInnen, die bibliothekarisch tätig sind, können innerhalb von drei Jahren je 16 Stunden nachweisen.

### **2.8 Wie innovationsfreundlich ist die Bibliothek?**

**1 Punkt:** MitarbeiterInnen werden motiviert, neue Ideen zu entwickeln (z. B. mittels Aus- und Weiterbildung, Austausch mit anderen FachkollegInnen, auf Klausuren ...). Es gibt den nötigen finanziellen Freiraum, dass MitarbeiterInnen neue Ideen ausarbeiten und Projekte umsetzen können.

**1 Punkt:** Anregungen und Interessen von KundInnen werden aufgegriffen und fließen in die Planung ein.

### 3. Bibliotheksangebote und -verwaltung

#### 3.1 Wie sind die Öffnungszeiten gestaltet?

**1 Punkt:** Sie orientieren sich an den Bedürfnissen der KundInnen.

**1 Punkt:** Sie sind auf andere Einrichtungen (Schule, Kindergarten, Geschäfte ...) abgestimmt.

**1 Punkt:** Die Bibliothek ist mindestens einmal nach 18 Uhr oder einmal am Wochenende geöffnet.

#### 3.2 Wie erfolgt die Aktualisierung des Medienbestands?

**1 Punkt:** Auswahl mit Hilfe von Fachzeitschriften, Bestsellerlisten, Verlagskataloge, Rezensionen, Newsletter, Literatursendungen, Erfahrungsaustausch, Social Media Kanäle ...

**1 Punkt:** Orientierung am Bedarf der KundInnen (Wunschbuch, gezielte Befragungen, ...)

**2 Punkte:** Bestandsaufbau nach Analyse der bibliothekarischen Kennzahlen (z. B. Umschlag einzelner Bereiche) orientiert am Bibliothekskonzept

#### 3.3 Welche Services bietet die Bibliothek im Bereich Informations- und Literaturvermittlung?

**1 Punkt:** Die BibliothekarInnen beraten bei der Medienauswahl und geben aktiv Empfehlungen.

**1 Punkt:** Die BibliothekarInnen unterstützen bei der Recherche und Bewertung der Suchergebnisse.

**1 Punkt:** Die Bibliothek bietet Einführungen zu Informations- und Medienkompetenz an (Online-Katalog, Internetrecherche ...).

#### 3.4 Wie wird die Bibliotheksarbeit gesteuert?

**1 Punkt:** Interpretation der Jahresmeldungen der letzten drei Jahre und Ableiten von Maßnahmen

**2 Punkte:** Interpretation von weiteren und detaillierteren Zahlen der letzten drei Jahre und Ableiten von Maßnahmen ( Auslastung der Öffnungszeiten, Aktivierungsgrad, Umsatz etc.)

**1 Punkt:** Evaluierung der abgeleiteten Maßnahmen und Rückanbindung an Planung

#### 3.5 Gibt es ein Mahnwesen?

**1 Punkt:** Ein Mahnwesen für überfällige Medien und fällige Gebühren wird angewandt.

**1 Punkt:** Das Mahnwesen zeigt regelmäßige, häufigere (wenigstens quartalsweise) Aktivitäten und wird dokumentiert.

#### 3.6 Wie wird Wissen gesichert und weitergegeben?

**2 Punkte:** Die Kernaufgaben (Erwerbung, Einarbeiten - Katalogisieren, Stempeln, Folieren, Ausleihe usw.) sind schriftlich festgelegt, verständlich formuliert und für die MitarbeiterInnen zugänglich.

**1 Punkt:** Relevantes informelles Wissen und Know-How der MitarbeiterInnen wird dokumentiert (Pressekontakte, Sponsoring etc.).

## 4 Öffentlichkeitsarbeit und Veranstaltungen

### 4.1 Gibt es Veranstaltungen und Angebote (auch in Kooperation) für verschiedene Zielgruppen?

**1 Punkt:** Es gibt Veranstaltungen für Kernzielgruppen (laut Bibliothekskonzept).

**2 Punkte:** Es gibt Veranstaltungen, mit denen neue Zielgruppen angesprochen werden.

### 4.2 Werden Angebote im Bereich der Sprach- und Leseförderung gesetzt?

**1 Punkt:** Es gibt Angebote für Kinder und Jugendliche.

**1 Punkt:** Es gibt Angebote für Erwachsene.

### 4.3 Werden die Veranstaltungen evaluiert?

**1 Punkt:** Die Veranstaltungen werden im Team nachbesprochen und die Besprechung protokolliert.

**2 Punkte:** Der Veranstaltungsdokumentation liegt eine Veranstaltungsreflexion (Stärken-Schwächen-Analyse, positive Erfahrungen, nicht Gelungenes) bei.

**1 Punkt:** Aus der Veranstaltungsreflexion werden Maßnahmen abgeleitet.

### 4.4 Werden Maßnahmen gesetzt, um die Bibliothek und ihr Angebot gezielt bekannt zu machen?

**1 Punkt:** regelmäßige Bibliotheksinformationen und Berichte in Medien

**1 Punkt:** Informationen für bestimmte BenutzerInnen-Gruppen (z. B. MigrantInnen, Jungfamilien, ...)

**1 Punkt:** Repräsentation der Bibliothek bei öffentlichen Veranstaltungen

**1 Punkt:** „aufsuchende“/„nachgehende“ Kontakte zu bestimmten Zielgruppen (Jungfamilien, Spielgruppen, Neuzugezogene, MigrantInnen, SchülerInnen, SeniorInnen ...)

### 4.5 Wie ist die Bibliothek vernetzt und gibt es Kooperationsprojekte?

**1 Punkt:** Die Bibliotheksleitung und MitarbeiterInnen pflegen Kontakte zu VertreterInnen aus Politik, Bildung, Kultur, Kirche und Wirtschaft.

**1 Punkt:** Es gibt Veranstaltungen und Projekte, die in Kooperation mit anderen Einrichtungen, Vereinen etc. abgewickelt werden.

**1 Punkt:** Menschen, die neue Ideen haben, nehmen mit der Bibliothek Kontakt auf, weil sie hoffen, diese mit/in der Bibliothek realisieren zu können.

**1 Punkt:** Es gibt Kontakt zu anderen Bibliotheken.

### 4.6 Wie wird BenutzerInnenorientierung umgesetzt?

**1 Punkt:** MitarbeiterInnen nehmen an Weiterbildungen teil, die ihre Kommunikationsfähigkeit und ihre sozialen Kompetenzen für den KundInnen-Kontakt trainieren.

**1 Punkt:** In den letzten 5 Jahren wurden die Wünsche der NutzerInnen und Anforderungen an die Bibliothek strukturiert erhoben (Fragebogen, Umfrage ...).

## 5. Örtliche und räumliche Kriterien

### 5.1 Sind die Bibliotheksräume benutzerInnengerecht ausgestattet?

**1 Punkt:** Beleuchtung von mindestens 400 Lux

**1 Punkt:** angemessene Abstände zwischen den Regalen (Achsabstand von mindestens 140 cm)

**1 Punkt:** Im Erwachsenenbereich ist der oberste Fachboden nicht höher als 180 cm / im Kinderbereich 140 cm.

**1 Punkt:** Es gibt eine Fachbodenbeschriftung.

**1 Punkt:** Es gibt mindestens einen Arbeitsplatz für BenutzerInnen.

### 5.2 Sind weitere Aspekte der Barrierefreiheit berücksichtigt?

**1 Punkt:** Der gesamte Bibliotheksraum ist barrierefrei gestaltet.

**1 Punkt:** Entlehntheke und ein Arbeitsplatz sind unterfahrbar.

**1 Punkt:** Es gibt ein behindertengerechtes WC.

**1 Punkt:** Es gibt einen Behinderten-Parkplatz in der Nähe.

### 5.3 Können die Bibliotheksräume für zusätzliche Funktionen genutzt werden?

**1 Punkt:** Veranstaltungen verschiedenster Art (Lesungen, Kinderveranstaltungen, Ausstellungen ...)

**1 Punkt:** Als Treffpunkt für Gruppen

**1 Punkt:** Als Lernraum

## 6. Kennzahlen

### 6.1 Bestandsgröße

Die Bestandsgröße orientiert sich an der EinwohnerInnenzahl (EWZ) des Einzugsgebietes der öffentlichen Bibliothek (siehe Allgemeine Angaben zur Bibliothek). Generell ist die Größe der Gemeinde bzw. Pfarre, in der die Bibliothek liegt, ausschlaggebend. Abweichungen davon müssen begründet werden.

In der Regel entspricht das Einzugsgebiet der Angabe in der Jahresmeldung. Abweichungen bei der EinwohnerInnenzahl können z.B. vorgenommen werden, wenn es mehrere Bibliotheken in der Gemeinde/Pfarre gibt oder die Bibliothek mehrere Gemeinden/Pfarren zum Einzugsgebiet hat. Geben Sie bitte die am ehesten angemessene Einzugspersonenzahl an und begründen Sie die Abweichung von der EinwohnerInnenzahl.

| EinwohnerInnenzahl bis | Medien             |     |                    | Punkt | Medien  | Punkte |
|------------------------|--------------------|-----|--------------------|-------|---------|--------|
| 2 000                  | 3 000              | bis | 4 000              | 1     | darüber | 2      |
| 2 500                  | 3 000              | bis | 5 000              | 1     | darüber | 2      |
| 3 000                  | 3 000              | bis | 6 000              | 1     | darüber | 2      |
| 3 500                  | 3 500              | bis | 6 650              | 1     | darüber | 2      |
| 4 000                  | 4 000              | bis | 7 600              | 1     | darüber | 2      |
| 4 500                  | 4 500              | bis | 8 550              | 1     | darüber | 2      |
| 5 000                  | 5 000              | bis | 9 500              | 1     | darüber | 2      |
| 5 500                  | 5 500              | bis | 10 450             | 1     | darüber | 2      |
| 6 000                  | 6 000              | bis | 11 400             | 1     | darüber | 2      |
| 6 500                  | 6 500              | bis | 11 700             | 1     | darüber | 2      |
| 7 000                  | 7 000              | bis | 12 600             | 1     | darüber | 2      |
| 8 000                  | 8 000              | bis | 14 400             | 1     | darüber | 2      |
| 9 000                  | 9 000              | bis | 15 300             | 1     | darüber | 2      |
| 10 000                 | 10 000             | bis | 17 000             | 1     | darüber | 2      |
| 11 000                 | 11 000             | bis | 17 600             | 1     | darüber | 2      |
|                        | EWZ<br>x<br>Faktor |     | EWZ<br>x<br>Faktor |       |         |        |
| 11 001 bis 20 000      | 1,0                | bis | 1,6                | 1     | darüber | 2      |
| 20 001 bis 30 000      | 0,9                | Bis | 1,3                | 1     | darüber | 2      |
| über 30 000            | 0,8                | bis | 1,1                | 1     | darüber | 2      |

### 6.2 Medienumschlag

Er gibt an wie oft ein Medium im Durchschnitt die Bibliothek verlassen hat.

Er errechnet sich aus den Jahrestlehnungen dividiert durch den Gesamtbestand.

| EinwohnerInnen bis | Umschlag  | Punkt |         | Punkte |
|--------------------|-----------|-------|---------|--------|
| 2.500              | 1,3-1,8   | 1     | darüber | 2      |
| 5.000              | 1,6 - 2,2 | 1     | darüber | 2      |
| 10.000             | 2 - 2,7   | 1     | darüber | 2      |
| 20.000             | 2,5 - 3,3 | 1     | darüber | 2      |
| mehr als 20.000    | 5         | 1     | darüber | 2      |

### 6.3 Erneuerungsquote in %

Sie gibt an, wie viel Prozent des Bestandes in einem Jahr erneuert wurde. Sie errechnet sich aus Medienzugang dividiert durch ein Hundertstel der Bestandsgröße.

**1 Punkt:** 8 % - 10 %

**2 Punkte:** über 10 %

### 6.4 BenutzerInnenquote in %

Sie gibt an, wieviel Prozent der EinwohnerInnen im Einzugsgebiet die Bibliothek mindestens einmal im Jahr benutzt haben. Sie berechnet sich aus der BenutzerInnenzahl dividiert durch ein Hundertstel der EinwohnerInnenzahl des Einzugsgebietes.

| EinwohnerInnen bis | Quote   | Punkt |         | Punkte |
|--------------------|---------|-------|---------|--------|
| 2.500              | 13 - 18 | 1     | darüber | 2      |
| 5.000              | 11 -17  | 1     | darüber | 2      |
| 10.000             | 10 - 13 | 1     | darüber | 2      |
| 20.000             | 9 - 12  | 1     | darüber | 2      |
| mehr als 20.000    | 7 - 10  | 1     | darüber | 2      |

### 6.5 BesucherInnenquote absolut

Sie gibt an, wie oft im Durchschnitt ein/eine EinwohnerIn des Einzugsgebietes die Bibliothek und deren Veranstaltungen besucht hat. Sie errechnet sich aus der BesucherInnenzahl dividiert durch die EinwohnerInnenzahl des Einzugsgebietes.

Zu den BesucherInnen zählen alle TeilnehmerInnen an Aktivitäten der Bibliothek, auch wenn diese außerhalb der Bibliotheksräumlichkeiten stattfinden (z.B. größere Veranstaltung der Bibliothek in anderen Räumlichkeiten, Bibliothek macht Veranstaltung in einer Schule udgl.).

| EinwohnerInnen bis | Quote     | Punkt |         | Punkte |
|--------------------|-----------|-------|---------|--------|
| 2.500              | 1,5 - 2,3 | 1     | darüber | 2      |
| 5.000              | 1,5 - 2   | 1     | darüber | 2      |
| 10.000             | 1,5 - 2   | 1     | darüber | 2      |
| 20.000             | 1,5 - 2   | 1     | darüber | 2      |
| mehr als 20.000    | 1,2 - 1,5 | 1     | darüber | 2      |

### 6.6 Öffnungszeiten (max. 1 Punkt) und Öffnungstage (max. 1 Punkt) pro Woche

Ein regelmäßiger ausreichender Zugang zur Öffentlichen Bibliothek muss gewährleistet sein. Dazu ist es notwendig, dass die Bibliothek ausreichend Öffnungszeiten an mehreren Tagen anbietet.

Bei mehreren Standorten/Zweigstellen gilt bei den Öffnungszeiten die Summe aller Standorte.

Bei mehreren Standorten/Zweigstellen gilt bei den Öffnungstagen die Zahl der geöffneten Kalendertage pro Woche, gebildet über alle Standorte gemeinsam, also maximal 7.

| EinwohnerInnen bis | Öffnungsstunden | Punkte | Öffnungsstunden | Punkte | Öffnungstage | Punkte | Öffnungstage | Punkte |
|--------------------|-----------------|--------|-----------------|--------|--------------|--------|--------------|--------|
| 2.500              | 6 bis 8         | 0,5    | über 8          | 1      | 2            | 0,5    | 3            | 1      |
| 5.000              | 7 bis 9         | 0,5    | über 9          | 1      | 2            | 0,5    | 3            | 1      |
| 10.000             | 12 bis 15       | 0,5    | über 15         | 1      | 3            | 0,5    | 4            | 1      |
| 20.000             | 18 bis 24       | 0,5    | über 24         | 1      | 4            | 0,5    | 5            | 1      |
| über 20.000        | 30 bis 33       | 0,5    | über 33         | 1      | 4            | 0,5    | 5            | 1      |

### 6.7 Raumgröße: m<sup>2</sup> pro 1.000 Medien

Die Anzahl der Medien muss auf ausreichend Platz präsentiert werden, sodass sich auch die BenutzerInnen der Bibliothek noch gut dazwischen bewegen können. Dafür ist eine gewisse Zahl an Quadratmeter pro 1000 Medien notwendig. Zur Raumgröße zählen alle Räume, die regelmäßig bibliothekarisch genutzt werden. Empfohlen sind 20 m<sup>2</sup> pro 1000 Medien.

**1 Punkt:** 15 m<sup>2</sup> bis 20 m<sup>2</sup>

**2 Punkte:** über 20 m<sup>2</sup>

### 6.8 Medienbudget pro Einwohner/in

Diese Kennzahl errechnet sich aus dem ausgegebenen Medienbudget dividiert durch die EinwohnerInnen im Einzugsgebiet.

| EinwohnerInnen bis | 1 Punkt wenn größer als |
|--------------------|-------------------------|
| 2.500              | 2 Euro                  |
| 5.000              | 1,5 Euro                |
| 10.000             | 1 Euro                  |
| 20.000             | 1 Euro                  |
| über 20.000        | 1 Euro                  |

### 6.9 Entlehnungen pro Öffnungsstunde

Diese Kennzahl errechnet sich aus den Jahresentlehnungen dividiert durch die Jahresöffnungsstunden (Wochenöffnungsstunden mal 50).

**1 Punkt:** über 30 Entlehnungen pro Öffnungsstunde

## 7 Datenschutz

Die mit 25.5.2018 in Kraft getretene neue Datenschutz-Grundverordnung hat neben der Modernisierung und EU-weiten Harmonisierung insbesondere die Stärkung und Präzisierung der Rechte betroffener Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten zum Ziel. Obgleich in den Qualitätsverfahren fast ausschließlich (transparente wie auch interne) organisationsbezogene Daten verarbeitet werden und personenbezogene Daten, z.B. Qualifikationsnachweise von MitarbeiterInnen, nur vereinzelt vorliegen, gilt die neue DSGVO auch für die vom IBE durchgeführten Qualitätsverfahren.

Die Umsetzung der neuen Datenschutzgrundverordnung sieht eine verstärkte Dokumentation und damit eine bessere Nachvollziehbarkeit der Aktivitäten rund um den Datenschutz vor, etwa durch die verpflichtenden Verarbeitungsverzeichnisse. Diese Verarbeitungsverzeichnisse und bestimmte festgelegte Abläufe bieten im Anlassfall auch die Grundlage zur Wahrung der Betroffenenrechte.

Betroffene Personen haben nunmehr ein explizites Auskunftsrecht, welche personenbezogenen Daten(kategorien) in welcher Weise durch wen verarbeitet werden. Das IBE setzt hier auf Offenlegung der wesentlichen Informationen und Prozesse der Datenverarbeitung – siehe unten. Stellen sich personenbezogene Daten als unrichtig oder unvollständig im Blick auf den Zweck heraus, besteht das Recht auf Berichtigung. Unter bestimmten Voraussetzungen besteht auch das Recht auf Löschung personenbezogener Daten, etwa, wenn die Daten für den Zweck nicht mehr notwendig sind, ein Widerspruch oder Widerruf der Verarbeitung erfolgt ist (z.B. Rückziehen des Antrags) oder eine unrechtmäßige Verarbeitung vorliegt. Auch ein Recht auf Einschränkung der Verarbeitung, ein Recht auf Datenübertragbarkeit (bei elektronischen Formaten) sowie ein Widerrufsrecht ist unter bestimmten Voraussetzungen möglich. *Hinweis: Die Betroffenenrechte beziehen sich stets auf die Verarbeitung der personenbezogenen Daten von AntragstellerInnen und nicht auf die Sachinhalte der Prüfung im Rahmen des Qualitätsverfahrens! So beinhaltet das Recht auf Berichtigung z.B. die Korrekturmöglichkeit eines falsch angegebenen Namens, nicht jedoch die nachträgliche Veränderung von Informationen im Blick auf inhaltliche Angaben betreffend die Prüf-Kriterien des Qualitätsverfahrens, um z.B. ein negatives Prüfergebnis abzuwenden.*

### Transparenz durch Offenlegung

Weil uns Transparenz ein wichtiges Anliegen ist, verstecken wir die Information, wie Datenschutz in den Qualitätsverfahren funktioniert, nicht in internen Dokumenten, sondern dürfen Ihnen hier im FAQ-Stil die wesentlichen Abläufe skizzieren.

Die Verarbeitung Ihrer Daten erfolgt ausschließlich zum Zweck der Teilnahme am Qualitätsverfahren. Die Daten bzw. Unterlagen werden durch die antragstellende Organisation selbst übersandt und es werden öffentlich transparente Daten (z.B. Website der Organisation, Firmenbuch) herangezogen. Grundlage für die Rechtmäßigkeit der Verarbeitung ist die Einbringung des Antrags zum Qualitätsverfahren (vertragliche Maßnahme). Durch Zurückziehen des Antrags zum Qualitätsverfahren ist ein jederzeitiger Widerruf der Datenverarbeitung möglich.

Das IBE ist verpflichtet, die aktiven TrägerInnen eines Qualitätsprädikats über inhaltlich mit dem Qualitätsverfahren in Zusammenhang stehende Neuerungen (z.B. neue Versionen von Regelwerken zum Verfahren) zu informieren, damit sich Organisationen zeitgerecht auf Neuerungen im periodisch wiederkehrenden Verfahren einstellen können. Gelegentlich kommt es daher zur Übersendung von relevanten Informationen an die angegebene Email-Adresse der Organisationen.

Alle im Antrag zum Qualitätsverfahren erforderlichen Unterlagen bzw. Geschäftsdokumente sowie die im Kriterienkatalog als Bezugsdokumente genannten Nachweise sind erforderlich, um das Verfahren erfolgreich und gemäß den in den Regelwerken definierten Kriterien (im Handbuch des Qualitätsverfahrens bzw. in der Verfahrensanleitung) durchführen zu können. Können oder wollen einzelne Dokumente nicht bereitgestellt werden, kann dies zu einer verminderten Punktzahl im Verfahren oder zu einem negativen Ausgang des Verfahrens führen. *Beispiel: Die fachliche Eignung der Leitungsperson ist durch Zertifikate bzw. Teilnahmebestätigungen an entsprechenden Qualifizierungsmaßnahmen nachzuweisen. Können oder wollen diese nicht vorgelegt werden, ist eine positive Bearbeitung und/ oder Zulassung zum Audit nicht möglich, da eine Grundvoraussetzung nicht erfüllt wird.*

### **An wen kann ich mich wenden?**

Ihre verantwortlichen AnsprechpartnerInnen für Angelegenheiten betreffend Datenschutz – und insbesondere im Fall der oben genannten Betroffenenrechte – sind die Geschäftsführung (Mag. Günter Enzenbner) sowie die Projektleitung für die Qualitätsverfahren (qbib@ibe.co.at, 0732/609313) am IBE (Weingartshofstraße 10, 4020 Linz).

Bei Verstößen gegen die aktuellen gesetzlichen Datenschutzbestimmungen besteht die Möglichkeit zur Beschwerde bei der Aufsichtsbehörde (Datenschutzbehörde, [www.dsb.gv.at](http://www.dsb.gv.at)).

### **Was passiert mit meinen Daten im IBE und wer erhält sie?**

Nach Entgegennahme des Antrags samt Unterlagen erfolgt die Speicherung bzw. Sicherung der übermittelten Daten. Sind diese vollständig, erfolgt die inhaltliche Prüfung entlang der in den Regelwerken beschriebenen Kriterien durch die Projektleitung. Die Prüfung mündet in ein Prüfprotokoll, das keine personenbezogenen Daten enthält (Ausnahme können öffentlich zugängliche personenbezogene Informationen, z.B. auf der Website der Organisation, sein) und ein Prüfergebnis vorschlägt. Protokoll samt Ergebnisvorschlag werden an die in den Verfahren definierten EntscheidungsträgerInnen (Vorsitzende bzw. Mitglieder der EB- bzw. Q-Bib-Kommission) zur Durchsicht und Freigabe übermittelt. Treten Besonderheiten und weiterführende Klärungsbedarfe auf, wird Rücksprache gehalten oder die Prüfung im Zuge der vierteljährlichen EB-Kommissionssitzung als mündliche Fallbesprechung mit optionaler Vor-Ort-Einsicht in Unterlagen vorgenommen. Eine Weitergabe Ihrer eingereichten Unterlagen an Dritte erfolgt nicht, die Unterlagen verbleiben im IBE.

Inhaltliche Beratung und offizielle Verleihungsfeiern werden durch die Bibliotheksfachstelle bzw. das Land Oberösterreich vorgenommen. Zu diesen Zwecken werden die Kontaktdaten sowie der Verfahrensstatus (Stand bzw. Ergebnis) an diese beiden Stellen weitergegeben.

Bei Verfahren mit Audit: Nach erfolgreicher erster Prüfstufe werden die Daten entlang des Kriterienkatalogs systematisiert (in der Regel in Ordnern) und an die AuditorInnen zur Vorbereitung auf das Audit übermittelt. Die AuditorInnen unterliegen genauso der Bindung an die DSGVO und haben entsprechende Pflichten einzuhalten – neben der Vertraulichkeit und technisch-organisatorischen Maßnahmen müssen sie insbesondere nach Durchführung des Audits und Erstellung des Auditberichts die Daten ans IBE zurückgeben bzw. löschen. Außerdem ist es den AuditorInnen strikt untersagt, die Daten für andere Zwecke als die Auditdurchführung zu verwenden. Diese strengen Datenschutz-Verpflichtungen gelten neben den angestellten und im Qualitätsverfahren tätigen MitarbeiterInnen des IBE selbstverständlich auch für eingesetzte externe

AuditorInnen (WerkvertragsnehmerInnen) des IBE. Diese sind – wie schon in der Vergangenheit über die „Datenschutzvereinbarungen“ mit umfassenden Weisungs- und Kontrollrechten geregelt – mittels Auftragsverarbeitungsverträgen an den Datenschutz gebunden. Neu ist, dass nunmehr der Genauigkeit halber eine Integration der Prozesse der Errichtung der Auftragsverarbeitungsverträge und der Werkverträge erfolgt, um die einzelnen, befristeten Auftragsverarbeitungsprozesse mit externen AuditorInnen besser darstellen zu können und die Bindung an den Datenschutz von Auftrag zu Auftrag erneut in Erinnerung zu rufen.

Im Vorfeld des Audits passiert somit eine zweckgebundene Weitergabe Ihrer Unterlagen an die AuditorInnen, damit diese das Audit vorbereiten und durchführen können. Die AuditorInnen sind rechtskräftig an den Datenschutz gebunden. Der Auditbericht wird durch die AuditorInnen verfasst und an die IBE-Projektleitung übermittelt. Er enthält keine personenbezogenen Daten (mit Ausnahme der Namen der auditierten Personen, die in der Regel über Websites der Organisationen oder Firmenbuch öffentlich zugänglich sind) und wird in dieser Form den EntscheidungsträgerInnen (EB-Kommissionsmitglieder) vorgelegt. Die Entscheidungsfindung über die Auditberichte erfolgt über Fallbesprechungen im Rahmen der vierteljährlichen EB-Kommissionssitzung. Zur gemeinsamen Entscheidungsfindung können die zugrundeliegenden Unterlagen wiederum vor Ort im IBE eingesehen werden.

### **Wie lange werden meine Daten aufbewahrt?**

Die allgemeine Löschfrist in den Qualitätsverfahren beträgt 5 Jahre. Während der aufrechten Gültigkeitsdauer (je nach Verfahren 3 Jahre im Bildungsbereich bzw. 5 Jahre im Bibliotheksbereich) des verliehenen Qualitäts-Prädikats erfolgt eine Aufbewahrung jeweils bis zum Abschluss des Folgeverfahrens, ältere Daten werden gesichert entsorgt bzw. gelöscht. Im Falle eines Ausstiegs aus dem Qualitätsverfahren werden die Daten für eine mögliche Wiedereinreichung vorerst aufbewahrt und nach der allgemeinen Frist von 5 Jahren gelöscht, es sei denn, es besteht eine anderweitige laufende Frist, etwa eine Sperrfrist, die über diesen Zeitraum hinausreicht.

### **Wo hinterlassen meine Daten im IBE darüber hinaus noch Spuren?**

Für die jährliche Verfahrens- bzw. Auditplanung, die Abwicklung der Kontaktnahme im Zuge der Folgeantragstellung (Erinnerung an das Auslaufen der Gültigkeit mit Einladung zur Folgeantragstellung) oder zur Übersendung sachrelevanter Informationen (z.B. Übersendung neue Handbuch-Version) sowie um Auskunftspflichten gegenüber Behörden (z.B. Förderstelle des Landes) nachkommen zu können, führt das IBE je Verfahren eine interne Liste der aufrechten Prädikats-TrägerInnen und der aktiv im Verfahren stehenden Organisationen, die Kontaktdaten und Antragsstatus enthalten.

Für statistische Zwecke wird eine interne, chronologische Liste ehemaliger Prädikats-TrägerInnen seit Bestehen des jeweiligen Qualitätsverfahrens geführt.

### **Welche Informationen gehen nach außen?**

Die positive Absolvierung der Qualitätsverfahren im Bildungsbereich ist eine Fördergrundlage für die ArbeitnehmerInnen-Förderung der Länder. Damit dieser Nachweis nicht im Einzelfall durch die Bildungsträger selbst an das Land übermittelt werden muss, gibt das IBE den jeweiligen Status der AntragstellerInnen im Qualitätsverfahren an die zuständige Abteilung des Landes weiter.

Ein erfolgreich abgeschlossenes Qualitätsverfahren mündet in das Prädikat „förderbar“, „qualitätsgeprüft“ oder „anerkannt“, das dazu bestimmt ist, von den Organisationen in ihrem Außenauftritt verwendet zu werden. Um diese Wirkung zu verstärken, listet das IBE alle durch ein erfolgreiches Qualitätsverfahren ausgezeichneten Organisationen auf seiner Website [www.ibe.co.at](http://www.ibe.co.at). Auf Wunsch ist es selbstverständlich möglich, nicht auf dieser Liste geführt zu werden – eine formlose, schriftliche Mitteilung an das IBE genügt hier zur Willensbekundung, auf dieser Liste gelöscht oder nicht geführt zu werden.

### **Welche Daten von InteressentInnen am Qualitätsverfahren werden schon vor Antragstellung gesammelt?**

Im Zuge der Beratung von InteressentInnen der Qualitätsverfahren werden basierend auf der Rechtmäßigkeit über vorvertragliche Maßnahmen IBE-intern Kontaktdaten und sachrelevante, inhaltliche Notizen abgelegt, diese werden bei Antragstellung gelöscht bzw. überführt in den Datenbestand der aktiv im Verfahren stehenden Organisationen. Daten über nicht mehr weiter geführte Beratungsfälle werden nach 5 Jahren gelöscht.

### **Welche Maßnahmen setzt das IBE noch zum Datenschutz?**

Neben den vertraglichen Bindungen der IBE-MitarbeiterInnen und AuditorInnen sowie der Offenlegung weiter Teile des Datenmanagementprozesses im Handbuch trifft das IBE folgende Maßnahmen um seiner Verantwortung im Datenschutz nachzukommen:

- Verzeichnis von Verarbeitungstätigkeiten („Verarbeitungsregister“) für die Qualitätssicherungsverfahren
- Laufende Dokumentation der datenschutzrelevanten Tätigkeiten zum Nachweis der Einhaltung der Bestimmungen
- Datenschutz als fixer Tagesordnungspunkt jeder AuditorInnen-Schulung
- Umsetzung des Handbuch Datenschutz am IBE, das u.a. die technisch-organisatorischen Maßnahmen zur sicheren Verarbeitung, Verwahrung und auch Wiederherstellbarkeit der Daten enthält, um ein angemessenes Schutzniveau zu gewährleisten (Prozessschritte im Datenschutzmanagement, IKT Policy und spezifische weitere Maßnahmen im Blick auf die Qualitätsverfahren, z.B. gesicherte elektronische und temporär begrenzte Bereitstellung von Unterlagen über Owncloud des IBE, gesicherte Entsorgung von Papier-Unterlagen durch professionellen Entsorgungsanbieter, Umstellung der Audit-Dokumentation auf soweit möglich anonymisierte Erfassung von Informationen etc.)
- regelmäßige Datenschutz-Jourfixe im IBE, jährliche Datenschutzmonitoring-Sitzung

## 8 Anhang

### Glossar

|                     |   |
|---------------------|---|
| Audit               | Interview vor Ort auf Grundlage des Kriterienkatalogs. Überprüfung einer Organisation/Institution oder eines Unternehmens hinsichtlich der Erfüllung von definierten Anforderungen (Verwirklichung, Wirksamkeit, Aufrechterhaltung). Die Überprüfung erfolgt nach festgelegten Regelungen durch Sachverständige (AuditorInnen).   |
| Auditkommission     | Durch den Vorstand des EB-Forums beauftragte VertreterInnen der Erwachsenenbildung, bewerten das Auditergebnis und entscheiden über die Ausstellung des Qualitätssiegels.   |
| AuditorInnen        | ExpertInnen mit Fachkenntnissen im Bibliothekswesen, Kenntnisse im Qualitätsmanagement und einer AuditorInnenschulung. Sie führen das Audit vor Ort durch.  |
| Bewertungsschlüssel | Einheitliche, rechnerisch ermittelte Punktevergabe  |
| Evaluation          | Vergleich der Ist-Situation mit der Anforderung. Systematische, auf Daten basierende Beschreibung und Bewertung von Programmen, Angeboten, zeitlich begrenzten Projekten (z. B. Modellvorhaben) oder von Organisationen/Institutionen/Unternehmen und deren Prozesse – mit der Zielsetzung, den bewerteten Gegenstand schrittweise zu stabilisieren und/oder zu verbessern.   |
| Kernteam            | BibliotheksmitarbeiterInnen mit organisatorischen Aufgaben  |
| Kriterienkatalog    | Nachzuweisende Kriterien zum Erwerb der Qualitätsbestätigung sowie des Qualitätssiegels.  |
| Leitbild            | Von den Bibliotheken festgelegte, beschriebene, anleitende Faktoren, Bibliotheksgrundsätze Bezugnehmend auf die MitarbeiterInnen, KundInnen und TrägerInnen sowie auf die gesellschaftliche Einbindung. Formulierung grundlegender Wertvorstellungen einer Organisation das Selbstverständnis und die Unternehmenskultur betreffend, aus denen auch entsprechende (operative und strategische) Zielsetzungen für die Organisation abgeleitet werden. Bei einer Erwachsenenbildungs- und Weiterbildungseinrichtung ist dabei insbesondere das Bildungsverständnis mit inbegriffen. |

|                              |   |
|------------------------------|---|
| MitarbeiterInnengespräch     | Standardisiertes Verfahren zur Ermittlung der MitarbeiterInnenzufriedenheit im Kontext der Zusammenarbeit mit Vorgesetzten und zur Ermittlung möglicher Bildungsbedarfe, kann auch Zielvereinbarungen beinhalten. Methode zur Ermittlung der Personalentwicklungsmaßnahmen und Verbesserung der Zusammenarbeit zwischen Vorgesetzte und MitarbeiterInnen. |
| Organigramm                  | Schematische Darstellung/Abbildung einer Organisation/Institution bzw. eines Unternehmens, welche die Zuständigkeit, Verantwortungen und Befugnisse in einer übersichtlichen Form (Aufbauorganisation) darstellt.   |
| Projektbüro                  | Die durch das EB-Forum beauftragte Koordinationsstelle zur Abwicklung der EBQ-Verfahren und der damit verbundenen Aufgaben  |
| Qualitätsbestätigung         | Nachweis der erfüllten Kriterien im Rahmen einer Qualitätsprüfung.  |
| Qualitätssiegel              | Nachweis der erfüllten Kriterien im Rahmen einer umfassenden Qualitätsprüfung kombiniert mit einem Audit vor Ort  |
| Selbstbewertung(sfragebogen) | Selbsteinschätzung anhand eines Fragebogens   |
| Stichprobenaudit             | Kurzaudit (ca. 1,5 Stunden) vor Ort, durchgeführt durch AuditorInnen  |

## Nützliche Links

### **Bibliotheken in Österreich:**

Landesverband der Oberösterreichischen Bibliotheken  
[www.lvooe.bvoe.at/](http://www.lvooe.bvoe.at/)

Bibliotheksfachstelle der Diözese Linz  
[www.dioezese-linz.at/bibliotheken](http://www.dioezese-linz.at/bibliotheken)

Büchereiverband Österreichs  
[www.bvoe.at](http://www.bvoe.at)

Österreichisches Bibliothekswerk  
[www.biblio.at](http://www.biblio.at)

### **Bibliothekarische Qualitätsmanagementmodelle im deutschsprachigen Raum**

Südtirol: „Qualität in Bibliotheken“

<https://www.provinz.bz.it/kunst-kultur/bibliotheken-lesen/qualitaet-bibliotheken.asp>

Niedersachsen: „Bibliothek mit Qualität und Siegel“

<http://www.bz-niedersachsen.de/bibliothek-mit-qualitaet-und-siegel.html>

Qualitätszertifikat der AKMB (Arbeitsgemeinschaft der Kunst- und Museumsbibliotheken)  
<https://www.arthistoricum.net/netzwerke/akmb/fachgruppen/qualitaetsmanagement>

Landesfachstelle für das öffentliche Bibliothekswesen in Bayern: Qualitätsmanagement in Bibliotheken

<https://www.oebib.de/management/qualitaetsmanagement/>

### **Bibliothekskonzepte**

<https://www.oebib.de/management/bibliothekskonzepte/>

Beispiele

[https://www.oebib.de/fileadmin/redaktion/1\\_management/1\\_3\\_bibliothekskonzepte/1\\_neubiberg\\_bibliothekskonzept.pdf](https://www.oebib.de/fileadmin/redaktion/1_management/1_3_bibliothekskonzepte/1_neubiberg_bibliothekskonzept.pdf)

[https://www.oebib.de/fileadmin/redaktion/1\\_management/1\\_3\\_bibliothekskonzepte/1\\_traunstein\\_bibliothekskonzeption.pdf](https://www.oebib.de/fileadmin/redaktion/1_management/1_3_bibliothekskonzepte/1_traunstein_bibliothekskonzeption.pdf)

[https://www.oebib.de/fileadmin/redaktion/1\\_management/1\\_3\\_bibliothekskonzepte/Bluhm/Graben.pdf](https://www.oebib.de/fileadmin/redaktion/1_management/1_3_bibliothekskonzepte/Bluhm/Graben.pdf)

[https://www.oebib.de/fileadmin/redaktion/1\\_management/1\\_3\\_bibliothekskonzepte/Bluhm/Bibliothekskonzept\\_Groebenzell\\_2019-2024\\_1.pdf](https://www.oebib.de/fileadmin/redaktion/1_management/1_3_bibliothekskonzepte/Bluhm/Bibliothekskonzept_Groebenzell_2019-2024_1.pdf)

[https://www.oebib.de/fileadmin/redaktion/1\\_management/1\\_3\\_bibliothekskonzepte/Bluhm/Bibliothekskonzeptsstrategie\\_Stadtbibliothek\\_Noerdlingen.pdf](https://www.oebib.de/fileadmin/redaktion/1_management/1_3_bibliothekskonzepte/Bluhm/Bibliothekskonzeptsstrategie_Stadtbibliothek_Noerdlingen.pdf)

[https://www.bibliothek-auerbach.de/inhalte/stadtbibliothek\\_auerbach/\\_inhalt/stadtbibliothek/jahresberichte\\_bibliothekskonzept/konzept2021\\_2025.pdf](https://www.bibliothek-auerbach.de/inhalte/stadtbibliothek_auerbach/_inhalt/stadtbibliothek/jahresberichte_bibliothekskonzept/konzept2021_2025.pdf)

## Anhang

---

### Informationen zur Barrierefreiheit in Österreich

Leichte Sprache

<https://www.leichte-sprache.org/>

Leitlinien der Web Accessibility Initiative:

<http://www.w3.org/Translations/WCAG20-de/>