

Öffentliche Bibliothek der Pfarre Großraming

Auf dem Weg zu Qualität mit Siegel



Großraming, 21.01.2019

Zusammenfassung

Im Rahmen dieser Projektarbeit beschäftige ich mich intensiv mit den unterschiedlichsten Kriterien und Maßnahmen zur Erreichung der Qualitätsbestätigung und des Qualitätssiegels für öffentliche Bibliotheken in Oberösterreich (Q-Bib). Die „Vision Öffentliche Bibliotheken 2020“ enthält u.a. die Anpassung der Qualität der Büchereien an neue Rahmenbedingungen. Das innovative Qualitätsverfahren des Erwachsenen- und Weiterbildungsforums Oberösterreich ermöglicht eine strukturierte Auseinandersetzung mit praxisrelevanten Fragen rund um die Bibliotheksarbeit. Positiv hervorheben möchte ich, dass lediglich interne Ressourcen für die Umsetzung und Dokumentation der Qualitätskriterien aufgebracht werden müssen. Die Anschaffung teurer EDV-Programme für das Qualitätsmanagement der Bibliothek ist nicht notwendig.

Ich sehe im Qualitätssiegel – wohl auch geprägt durch meine Arbeit im Qualitätsmanagement einer Bank – ein Instrument für die Organisationsentwicklung. Nach außen hin ist die offizielle Bestätigung qualitätsvoller ehrenamtlicher Arbeit gute Werbung. In unserer heutigen Zeit will man geprüfte Qualität nicht nur bei Produkten sondern auch bei Dienstleistungen.

Ich bin überzeugt, dass sich die Auseinandersetzung mit Qualitätsmanagement in den Bibliotheken langfristig gewinnbringend auf die Motivation der MitarbeiterInnen und auf die Zufriedenheit der LeserInnen auswirkt. Schwachstellen werden erkannt, die Leistung gesteigert und die Arbeitsabläufe werden verbessert. So kann z.B. die Definition der Zielgruppe dazu führen, dass der Medienbestand und die Veranstaltungen besser auf die Zielgruppe zugeschnitten werden können.

In den Jahren 1999 und 2004 erhielt die Pfarrbibliothek Großraming das Qualitätssiegel. Das ehrenamtliche Team der Bücherei Großraming hat sich die Erreichung der Qualitätsbestätigung öffentlicher Bibliotheken in Oberösterreich und in weiterer Folge die Einreichung zum Qualitätssiegel (Q-Bib) zum Ziel gesetzt.

Inhalt

1	Leitgedanken	4
2	Grundsätze des OÖ Qualitätsverfahrens für öffentliche Bibliotheken (Q-Bib).....	5
3	Wie gut ist die Öffentliche Bibliothek der Pfarre Großraming?.....	6
3.1	Selbstbewertungsbogen zur Qualitätsbestätigung für öffentliche Bibliotheken in Oberösterreich	8
3.1.1	Institutionelle und organisatorische Kriterien	9
3.1.2	Personelle Kriterien	9
3.1.3	Bibliotheksangebote und –verwaltung	10
3.1.4	Öffentlichkeitsarbeit und Veranstaltungen	11
3.1.5	Örtliche und räumliche Kriterien	15
3.1.6	Kennzahlen.....	15
4	Qualitätsbestätigung für die Pfarrbücherei Großraming	17
5	Ist das Qualitätssiegel für kleine Bibliotheken überhaupt erzielbar?	17
6	Reflexion	19
	Anhang.....	20

1 Leitgedanken

Als ehrenamtliche Leiterin der Pfarrbibliothek Großraming hörte ich auf der Bibliothekstagung am 8. April 2017 im Bildungshaus Schloß Puchberg zum ersten Mal von der „Vision Öffentliche Bibliotheken 2020“. Folgende Maßnahmen sollen gesetzt werden:

1. Weiterentwicklung der Struktur der Bibliothekslandschaft in Oberösterreich
2. Optimierung der Sichtbarmachung der Bibliotheken
3. Sicherung der Qualität in den Bibliotheken

Daraus leite ich meine Vision 2020 für die Pfarrbibliothek Großraming ab: Die Qualität der ehrenamtlichen Arbeit in der Pfarrbücherei Großraming sollte mit der Qualitätsbestätigung und dem anschließenden Qualitätssiegel nach außen hin sichtbar werden.

Folgende Fragestellungen beschäftigen mich:

1. Wird die Öffentliche Bibliothek der Pfarre Großraming die Qualitätsbestätigung erhalten?
2. Welche Maßnahmen setzen wir nach der kritischen Beurteilung unserer Arbeit anhand des Selbstbewertungsbogens?
3. Welche Vorbereitungsarbeiten sind zur Erreichung des Qualitätssiegels notwendig?
4. Ist es für unsere kleine ehrenamtliche Pfarrbibliothek überhaupt möglich, das Qualitätssiegel zu erreichen?

2 Grundsätze des OÖ Qualitätsverfahrens für öffentliche Bibliotheken (Q-Bib)

Die Definition des Begriffes „Qualitätsmanagement“ ist: Planung, Steuerung und Überwachung der Qualität eines Prozesses bzw. Prozessergebnisses; umfasst Qualitätsplanung, -lenkung, -prüfung, -verbesserung und –sicherung.“¹ Die Kernidee von Qualitätsmanagement „...ist die Planung und Standardisierung von Arbeitsabläufen mit dem Ziel ihrer Steuerbarkeit und der kontinuierlichen Verbesserung im Hinblick auf die Erhöhung der Kundenzufriedenheit“².

Im Jahr 1998 wurde erstmals in Oberösterreich das Qualitätssiegel eingeführt. Rund ein Viertel der öffentlichen Bibliotheken hat dieses erhalten. Die Entwicklungen im Bibliothekssektor machten es notwendig, das bestehende Qualitätssiegel den aktuellen Anforderungen anzupassen.

Die Grundidee des oberösterreichischen Qualitätsverfahrens für öffentliche Bibliotheken des Erwachsenen- und Weiterbildungsforums Oberösterreich (Q-Bib) ist die Etablierung eines umsetzbaren, motivierenden und nützlichen Weges in der kontinuierlichen Qualitätsentwicklung.³ Die Vision „Öffentliche Bibliotheken 2020“ sieht als einen von drei Schwerpunkten die Sicherung der Qualität der Bibliotheken und die Anpassung dieser an die neuen Rahmenbedingungen vor (Amt der OÖ Landesregierung, Newsletter Nr. 24/November 2016).

Die zu erfüllenden Qualitäts-Kriterien sind in folgende Bereiche gegliedert:

1. Institutionelle und organisatorische Kriterien
2. Personelle Kriterien
3. Bibliotheksangebote und –verwaltung

¹ Gabler Wirtschaftslexikon

² Becker Carolin, Kundenerwartungen und Qualitätsmanagement, Kapitel 3.5.1, 2011

³ Handbuch Qualitätsverfahren für öffentliche Bibliotheken in Oberösterreich, Mai 2018

4. Öffentlichkeitsarbeit und Veranstaltungen
5. Örtliche und räumliche Gegebenheiten
6. Kennzahlen der Bibliothek

Das OÖ Qualitätsverfahren für öffentliche Bibliotheken besteht aus zwei Stufen:

1. Qualitätsbestätigung mit Selbstbewertungsbogen
2. Qualitätssiegel mit Audit

Werden die Anforderungen zu mindestens 70 % der Punkte erfüllt, wird die Qualitätsbestätigung ausgestellt. Wird ein Niveau von 85 % der Punkte erreicht, so kann das Qualitätssiegel beantragt werden.

Per September 2018 haben von den 295 öffentlichen Bibliotheken 18 Büchereien die Qualitätsbestätigung erhalten und davon haben fünf Bibliotheken das Qualitätssiegel überreicht bekommen.

So wie im Handbuch „Qualitätsverfahren für öffentliche Bibliotheken in Oberösterreich“ angeführt, denke ich ebenfalls, dass viele Bibliothekare den Nutzen eines Qualitätssiegels in Relation zum Aufwand (z.B. Dokumentationspflicht) noch unausgewogen sehen.

3 Wie gut ist die Öffentliche Bibliothek der Pfarre Großraming?

Jede Gruppe, die mit der Bibliothek in Berührung kommt, hat andere Ansprüche an die Qualität. Ob eine Bibliothek von den LeserInnen als gut befunden wird, ist eine subjektive Einschätzung: Passen die Öffnungszeiten für mich als LeserIn? Sind topaktuelle Medien rasch im Verleih für mich verfügbar? Werden meine Leserwünsche berücksichtigt? Der Träger wird auf den Imagefaktor der Bibliothek und den effektiven Einsatz der finanziellen Mittel schauen. Die Mitarbeiter wollen Fortbildungschancen nutzen, ihre persönliche Lesebegeisterung und -erfahrung in die ehrenamtliche Arbeit einbringen, etc.

Die Öffentliche Bibliothek der Pfarre Großraming erhielt bereits 1998 und neuerlich im Jahr 2004 das Qualitätssiegel. Die Auszeichnungen sind in der Bibliothek ausgehängt. Es wurde jedoch bei der Übergabe der Leitung der Bibliothek im Jahr 2012 nicht im notwendigen Ausmaß auf die wichtige Dokumentationspflicht und diverse Maßnahmen im Rahmen des Qualitätssiegels hingewiesen.

Die Vorbereitungen für die Qualitätsbestätigung im Jahr 2018 machten unserem Team bewusst, dass wir unsere ehrenamtliche Arbeit „aus dem Bauch heraus“ als gut beurteilen würden, jedoch durch die konkrete Fragenstellung im Selbstbewertungsbogen wurde uns anhand von objektiven Kriterien bewusst, dass es durchaus Verbesserungspotenzial gibt. Die Arbeit auf dem Weg zur Qualitätsbestätigung bot Gelegenheit, sich Zeit zu nehmen, um strukturiert und intensiv nachzudenken und kritisch unsere Stärken und Schwächen zu analysieren. Durch dieses Projekt wurden wir animiert, Veränderungen anzugehen und umzusetzen, die bisher aufgeschoben wurden, wie z.B. Ausarbeitung eines aktualisierten Leitbildes, Neugestaltung der Homepage etc.

3.1 Selbstbewertungsbogen zur Qualitätsbestätigung für öffentliche Bibliotheken in Oberösterreich

Anhand des Selbstbewertungsbogens werden von der Bibliotheksleitung, eventuell sogar vom gesamten Team, diverse Kriterien kritisch geprüft und mit „zutreffend“ oder „nicht zutreffend“ beurteilt. Der Selbstbewertungsbogen unserer Pfarrbücherei ist im Anhang nachzulesen. Er wurde von mir alleine ausgefüllt. In der Folge analysiere ich die einzelnen Kriterien.

Die Stärken/Schwächen Analyse der Pfarrbibliothek Großraming stellt sich wie folgt dar:

Stärken (Strengths) ➤ Erhalt der Qualitätsbestätigung ➤ Großes, vielseitiges Team, in das jede/r ihre/seine Stärken einbringt ➤ Topaktueller Medienbestand und Teilnahme an Media2go ➤ Erfüllen von LeserInnenwünschen ➤ Vorlesestunden mit ausgebildeten Vorlesepatinnen ➤ Etablierung eines bunten Veranstaltungsreigen	Schwächen (Weaknesses) ➤ Weiterbildung der ehrenamtlichen Mitarbeiter ➤ 2 Öffnungstage ➤ Pfarrbibliothek im 1. Stock ohne barrierefreiem Zugang ➤ Schlechte Lesbarkeit der Homepage ➤ Derzeit noch keine Kooperationen mit Fußballverein und Musikkapelle ➤ Öffentlichkeitsarbeit noch zu wenig intensiv
Chancen (Opportunities) ➤ Übersiedlung in die Neue Mittelschule ➤ Beliebte Kinderbuchserien im Angebot locken junge LeserInnen ➤ Kinder, die bereits positive Erfahrungen in der Vorlesestunde gemacht haben, kehren in die Bücherei zurück und bleiben oft im Erwachsenenalter der Bibliothek treu („Wohlfühlort“)	Risiken (Threats) ➤ Sehr knappe finanzielle Ressourcen ➤ Veränderung des Leserverhaltens durch neue Medien ➤ Klischee „Bücherei ist verstaubt, altmodisch“ ➤ Offene Bücherregale, die LeserInnen vom Besuch der Bibliothek abhalten

Stärken und Schwächen sind interne Faktoren, die direkt von uns beeinflussbar sind. Chancen und Risiken sind externe Faktoren, die nicht unmittelbar von uns beeinflussbar sind.

3.1.1 Institutionelle und organisatorische Kriterien

Sämtliche institutionelle und organisatorische Kriterien waren in unsere Pfarrbibliothek positiv zu beurteilen. Hervorzuheben ist hier das große Engagement des gesamten Teams zur Neuentwicklung des Leitbildes, das im Frühjahr 2018 dann auch der Öffentlichkeit mittels Abdruck im Pfarrblatt zur Kenntnis gebracht wurde. Das Leitbild ist mit Fotos der einzelnen Teammitglieder in der Pfarrbibliothek ausgehängt. Bei der Erstellung des Leitbildes wurden wir professionell von Frau Mag.a Marion Brandstetter, MAS, - vermittelt von der Bibliotheksfachstelle Linz - begleitet. Der Prozess der Leitbilderstellung wurde als sehr wertvoll für das Team gesehen. Einen ganzen Tag lang standen die Wünsche, Anregungen und Vorstellungen der Teammitglieder im Vordergrund. Daraus entstand ein neues, zeitgemäßes Leitbild. Da wir in den vergangenen sechs Jahren viele neue KollegInnen begrüßen durften, sind unterschiedlichste Standpunkte diskutiert worden. Das Leitbild wird mittelfristig einer Evaluierung unterzogen und bei Bedarf in einem neuerlichen Coachingprozess überarbeitet.

Die Zielplanung erfolgt zum Großteil von mir als Bibliotheksleiterin selbständig, jedoch wird in den quartalsweisen Teambesprechungen darüber reflektiert. Auf Anregungen der Teammitglieder wird Rücksicht genommen.

Die angeführten organisatorischen Kriterien zählen bestimmt zu den Stärken unserer Pfarrbücherei.

3.1.2 Personelle Kriterien

Seit meiner Übernahme der Büchereileitung im Jahr 2012 wuchs unser Team kontinuierlich ohne allzu viel Aufwand für die Personalsuche. Es wurden von den KollegInnen aktiv Personen angesprochen. Ebenso freuten wir uns über „Direktbewerbungen“ von LeserInnen, die zum Entschluss kamen, im Team mitarbeiten zu wollen. Diese Entwicklung finde ich sehr erfreulich. Die Regionstreffen und Bibliothekstagungen werden im Schnitt von vier KollegInnen besucht. Zwei Kolleginnen machten die Ausbildung zu Vorlesepatinnen und setzen ihr Wissen in den monatlichen Vorlesestunden, die von ihnen eingeführt wurden, um. Eine Kollegin absolvierte erfolgreich die Ausbildung zur Schulbibliothekarin. Die

Weiterbildungsmaßnahmen, insbesondere die 16 Stunden Weiterbildung innerhalb von drei Jahren für sämtliche MitarbeiterInnen, wird in unserer Pfarrbücherei nicht erreicht. Das Durchschnittsalter des 14köpfigen Teams liegt bei 47 Jahren. Der Großteil der Teammitglieder hat schulpflichtige Kinder, was dazu führt, dass die Motivation, an Ausbildungskursen in der raren Freizeit teilzunehmen, etwas hinten stellt. Die Einladungen zu den Workshops und Veranstaltungen erfolgen in den Teambesprechungen, werden jedoch noch sehr eingeschränkt genutzt. Dieser Punkt ist auf jeden Fall eine Schwachstelle in unserer Bibliothek. Ich bin jedoch überzeugt, dass unser gesamtes Team durch großes Engagement und Begeisterung für Literatur kompetent gegenüber den LeserInnen auftritt.

3.1.3 Bibliotheksangebote und –verwaltung

Mit 40,5 m² ist unsere Pfarrbibliothek räumlich sehr beengt, daher ist es von besonderer Bedeutung, die wenigen Quadratmeter mit so aktuellem Medienbestand als möglich zu füllen. Die sehr positiven Rückmeldungen unserer LeserInnen bestätigen unsere Vorgangsweise. Ich führe ein konsequentes Makulieren durch und erlaube auch keine Annahme von Bücherspenden. Wir legen Wert auf zeitgemäßen Medienbestand und sind kein Antiquariat.



Lesecke in der Pfarrbibliothek Großraming (Foto: Eller)

Auf LeserInnenwünsche wird nach Prüfung über die mögliche Entlehnfrequenz gerne Rücksicht genommen. So haben z.B. einige Kinder unserer Teamkolleginnen bereits den einen oder anderen Hype rund um eine Bücherserie (Lotta Leben, Kitty Krimi, Cool Man, Tor!)

ausgelöst. Als begeisterte LeserInnen konnten sie die SchulkollegInnen auf diese Bücher aufmerksam machen und in die Bücherei locken. Es ist festzuhalten, dass Mundpropaganda einen ganz wesentlichen Werbeeffekt für unsere Pfarrbibliothek darstellt.

Gut finde ich, dass alle Teammitglieder ihre Bücherwünsche nach Studium der Rezensionen in den Bibliotheksnachrichten und in den Tageszeitungen bekanntgeben. So decken wir ein breites Spektrum an Leseinteressen ab. Wäre nur ich als Leiterin für den Medieneinkauf zuständig, würde das Angebot zu einseitig sein.

Das Thema „Medienbestand elektronisch für die NutzerInnen zugänglich zu machen“ erschien uns bisher nicht notwendig. Unsere engen räumlichen Verhältnisse erschweren auch die Einrichtung eines Internet- / Computerplatzes für die NutzerInnen. Nach Rücksprache mit Frau Theresia Bramberger, Leiterin der Bibliothek Kleinraming, die hier sehr positive Erfahrungen gemacht hat, denken wir nun ernsthaft darüber nach. Jedoch stehen momentan andere Themen, wie z.B. die Gestaltung der neuen Website oder die Erhöhung der Veranstaltungsintensität, im Vordergrund.

Die Kriterien der Bibliotheksangebote und –verwaltung werden bereits sehr gut in unserer Pfarrbücherei erfüllt. Der aktuelle Medienbestand, der zu sehr viel positiven Rückmeldungen von den LeserInnen führt, ist auf jeden Fall eine Stärke unserer Bibliothek.

3.1.4 Öffentlichkeitsarbeit und Veranstaltungen

Seit 2010 ist die Pfarrbibliothek Großraming in den Sozialen Medien vertreten. Die homepage <http://bibliogrossraming.wordpress.com> wurde hervorragend von meiner Vorgängerin, Dipl. Pädagogin Barbara Haslinger, im Rahmen ihrer Abschlussarbeit zur ehrenamtlichen Bibliothekarin erstellt und betreut. 2012 übernahm ich die Betreuung der Homepage, der Facebook Auftritt wurde von meiner Kollegin, Dipl. Pädagogin Martina Aschauer, BEd, wieder aufgenommen. Persönlich bin ich keine allzu begeisterte Social Media Nutzerin. Die Frequenz der Blogbeiträge auf der Homepage haben sich gegenüber den Jahren 2010-2012 deutlich reduziert. Da die Homepage auf der Gratis-Website Wordpress erstellt wurde und aufgrund der knappen finanziellen Ressourcen auch keine Kosten anfallen sollten, war dies eine gute Lösung. Ich wollte die Homepage sehr lange nicht verändern, da

ich die großartige Arbeit meiner Vorgängerin nicht beenden wollte. Nun werden leider in der kostenlosen Version seit ungefähr einem Jahr Werbungen eingespielt, darunter leidet die Lesbarkeit sehr. Die Erstellung einer neuen Homepage ist auf jeden Fall eine Herausforderung für unsere Bibliothek. Wir haben uns nun für die Website des Büchereiverbandes Österreich entschieden und sind gerade dabei, die Website mit Inhalten zu befüllen.

Unsere Veranstaltungen sind ebenfalls vom knappen Budget geprägt. Seit April 2017 wird einmal pro Monat eine Vorlesestunde für unsere jüngsten LeserInnen abgehalten. Unsere Kolleginnen, Karin Hirner und Monika Streicher, sind ausgebildete Vorlesepatinnen und bringen mit viel Engagement und kreativen Ideen den Zugang zu Büchern näher. Die Veranstaltung wird mittels Plakaten, Veröffentlichungen auf Facebook und Homepage sowie E-Mail an alle Eltern von Kindergartenkindern beworben. Die Veranstaltung ist unterschiedlich gut besucht, erhält aber immer sehr positive Rückmeldungen und es konnten dadurch auch schon neue LeserInnen gewonnen werden. Die regelmäßigen Vorlesestunden stärken unser Image als kompetente LiteraturvermittlerInnen in unserer wichtigsten Zielgruppe „junge Familien“.

Wir nehmen regelmäßig die Chance auf kostenlose Lesungen, die z.B. seitens des Büchereiverbandes Österreichs angeboten werden, wahr. So durften wir bereits Folke Tegetthoff und Marjana Gaponenko bei uns begrüßen.

Im Jahr 2018 starteten wir die Kooperation mit der Neuen Mittelschule Großraming, da die neue Leiterin der Schulbibliothek unsere Kollegin in der Pfarrbibliothek ist. Am 5. April 2018 veranstalteten wir gemeinsam die Lesung mit Judith W. Taschler. Da sowohl das Schul- als auch das Pfarrbibliotheksbudget knapp sind, konnte die Neue Mittelschule die Buchhandelskette Thalia dafür gewinnen, das Honorar von Frau Taschler zu übernehmen. Dadurch war diese Veranstaltung neben der hervorragenden Besucherzahl auch ein großer finanzieller Erfolg.

In den vergangenen Jahren war ich mit Veranstaltungen zurückhaltend, da ich die Kosten scheute. Ich habe im Jahr 2018 nach drei schönen Lesungen (Judith W. Taschler, Marjana

Gaponenko, Silvia Zenta) so viel positives Feedback von unseren BesucherInnen und auch von jenen, die nur davon gehört haben, erhalten, sodass wir hochmotiviert ins neue Jahr gehen. Noch einmal ist zu betonen, dass gerade in unserem 2700-Seelen-Ort die positive Mundpropaganda die beste Werbung ist.

Die Etablierung regelmäßiger Lesungen sehen wir in der Pfarrbibliothek als unsere Herausforderung für die nahe Zukunft. Einen bunten Veranstaltungsreigen hätte ich bis Ende 2017 noch in der Stärken/Schwäche-Analyse unter „Schwächen“ eingestuft. Nun sehe ich es allerdings als „Stärke“ für unsere Pfarrbibliothek.

Da die Kooperation mit der Neuen Mittelschule aufgrund der personellen Überschneidung sehr unkompliziert ist und angeregt durch den Artikel „Zusammen stärker! Kooperationen von Bibliotheken“ in den Büchereiperspektiven 3/18 möchte ich in naher Zukunft folgende Projekte umsetzen:

- 1. Ennstaler Lesebühne im Frühjahr 2019
- Fußballtrainer der U9-Gruppe liest am Fußballplatz „Fußballgeschichten vom Franz“
- Mitglieder der Musikkapelle bringen ihre Instrumente in die Pfarrbibliothek und lesen „Die Bremer Stadtmusikanten“

Der Kurs von Brigitte Weninger „Freche Leserezepte für alle Altersstufen“ am 29.6.2018 hat mich ebenfalls inspiriert.



Lesewanderung mit Kindern im August 2017 im Rahmen der jährlichen Teilnahme an der Ferienaktion der Gemeinde (Foto: Eller)

Ein großer Schwachpunkt unserer Pfarrbibliothek sind die geringen Öffnungszeiten (Sonntag 8:30 Uhr – 11:15 Uhr, Mittwoch: 15 Uhr – 16 Uhr und 17 Uhr 30 – 19 Uhr 30). Im Jahr 2011 wurde die Stunde am Mittwochnachmittag insbesondere für Schulkinder eingeführt. Diese Nachmittagsstunde wird gut besucht. Längere Öffnungszeiten am Sonntag werden von den Teammitgliedern abgelehnt. Man sei ohnehin meistens bis 11 Uhr 30 oder 11 Uhr 45 im Dienst, da viele Familien erst ab 10 Uhr in die Bibliothek kommen. Die Öffnungszeiten orientieren sich seit jeher an den Zeiten der Heiligen Messe in der Pfarrkirche Großraming. Die Überlegung, am Samstagvormittag zu öffnen, da der Bauernladen und der Eine-Welt-Laden in der Nachbarschaft der Bibliothek geöffnet haben und somit Kundenfrequenz gegeben wäre, wird von den MitarbeiterInnen abgelehnt, da sie noch zu sehr im eigenen Familienleben eingesetzt sind. Die Überlegung, neue Teammitglieder aufzunehmen, die den Samstagvormittag dienstlich abdecken, steht ebenfalls im Raum. Eventuell wäre eine LeserInnenbefragung zu den gewünschten Öffnungszeiten sinnvoll.

Dieses Thema ist jedenfalls als große „Chance (Opportunities)“ für die Entwicklung der Pfarrbibliothek zu sehen.

3.1.5 Örtliche und räumliche Kriterien

Die Lage der Pfarrbibliothek Großraming im Pfarrheim mitten im Ortszentrum ist grundsätzlich ideal. Ein sehr großes Manko stellt jedoch die Lage innerhalb des Gebäudes dar. Unsere Bibliothek ist im 1. Stock ausschließlich über eine steile, enge Stiege erreichbar. Der Raum ist weder barrierefrei zugänglich noch entspricht der Innenbereich den barrierefreien Anforderungen. Es wird alles daran gesetzt in die Neue Mittelschule übersiedeln zu können und dort eine kombinierte Schul- und Öffentliche Bibliothek einzurichten. Das gesamte Team unterstützt die Übersiedlungs- und Kooperationspläne. Hier sehen wir unsere Chance, Präsenz zu zeigen und als attraktiver Ort zum Verweilen und Schmökern einzuladen.



Pfarrbücherei im 1. Stock – nur über die sehr steile Stiege erreichbar (Foto: Eller)

3.1.6 Kennzahlen

Die Wichtigkeit der Kennzahlenanalyse im Bibliotheksbereich wurde mir erst durch die ehrenamtliche Ausbildung zur Bibliothekarin besonders bewusst. Ich stellte doch lieber die Lesefreude und Literaturvermittlung in den Vordergrund meiner Aktivitäten. Nun kann ich mich allerdings mit den Gründen, warum die Leistung der Pfarrbibliothek Großraming gemessen und statistisch ausgewertet werden soll, identifizieren, so wie sie in der Broschüre „Kennzahlen in der Praxis“ vom Büchereiverband Österreich⁴ angeführt werden:

- Kontrolle der geleisteten Arbeit über mehrere Jahre mit gleichen Parametern, um die Stärken und Schwächen der Bibliothek herauszufinden
- Nachweis der eingesetzten Finanzmittel für den Träger

⁴ Büchereiverband Österreichs, Kennzahlen in der Praxis, Was kann meine Bibliothek?

- Erkennen von Trends für zielgerichtete Entscheidungen, z.B. welche Besuchergruppe ist stark, welche Medien weisen gute Umschlagszahlen auf

Im Rahmen dieser Arbeit gehe ich nicht auf alle 26 Kennzahlen der BVÖ-Kennzahlentabelle ein, sondern wähle einzelne aus: Medienumschlag, Erneuerungsquote, BenutzerInnenquote, Jahresöffnungszeiten, Büchereifläche.

Bezogen auf das Einzugsgebiet weist die Pfarrbibliothek Großraming einen hohen Medienumschlag (1,69 mal) und eine hohe Erneuerungsquote (8,2%) aus. Die Attraktivität der Pfarrbücherei Großraming hat in den vergangenen Jahren deutlich zugenommen, da wir konsequent den Medienbestand erneuern.

75 % der Vergleichsbibliotheken erreichen so wie wir eine BenutzerInnenquote von 8,1%. Im BVÖ-Kennzahlenkatalog wird angeführt, dass Bibliotheken in kleinen Gemeinden oft einen Wert über 20 % erreichen. Hier werden wir weiterhin danach trachten, durch gute Öffentlichkeitsarbeit neue BenutzerInnen in die Pfarrbücherei Großraming zu locken. Es ist jedoch zu erwähnen, dass die Volksschule und die Neue Mittelschule sehr gut ausgestattete Schulbibliotheken haben.

Wie bereits an anderer Stelle ausgeführt, sind die Öffnungszeiten unserer Bibliothek zu gering - Indikator von 105,4 Jahresöffnungsstunden pro 1.000 Einwohner. 50% der Vergleichsbibliotheken erreichen 106,6 Jahresöffnungsstunden pro 1.000 Einwohner.

Mit einer Gesamtfläche von 40,5 m² sind wir vom geforderten Zielstandard - 30 m² pro 1.000 Einwohner – sehr weit entfernt. Die Räumlichkeiten sind weder barrierefrei noch für Veranstaltungen geeignet. Wir müssen in den kleinen Pfarrsaal angrenzend an die Bibliothek oder in die Landesmusikschule ausweichen. Eine Ausnahme ist die Vorlesestunde mit Kindern, die kurzerhand auf einem bunten Leseteppich zwischen den Regalen sitzen. Es laufen Bemühungen, mittelfristig in die Neue Mittelschule zu übersiedeln und eine kombinierte Öffentliche und Schul-Bibliothek zu gründen.

Dieses Jahr werde ich die Kennzahlen dazu nutzen, um die Leistung der Pfarrbibliothek „schwarz auf weiß“ für unsere Gemeindebürger darzulegen. Die Qualitätsbestätigung wird hier natürlich auch in den Vordergrund gestellt.

4 Qualitätsbestätigung für die Pfarrbücherei Großraming

Am 11. August 2018 reichte ich sämtliche Unterlagen, die auszugsweise im Anhang nachzulesen sind, für das Verfahren zur Qualitätsbestätigung öffentlicher Bibliotheken ein. Bereits bei der Ausarbeitung des Selbstbewertungsbogens erkannte ich, dass das Qualitätssiegel nicht erreichbar sein wird. Mit großer Spannung erwarteten wir das Ergebnis. Am 18. September 2018 erhielten wir die Qualitätsbestätigung mit insgesamt 75 erreichten Punkten (78% der möglichen Punkteanzahl).

Eine intensive Auseinandersetzung mit den Kennzahlen und den personellen Kriterien wird mich als Leiterin in den nächsten Jahren beschäftigen. Meine Vision bleibt trotzdem, spätestens nach Ende der Gültigkeitsdauer der Qualitätsbestätigung (2023) in das Auditverfahren für das Qualitätssiegel zu kommen.

5 Ist das Qualitätssiegel für kleine Bibliotheken überhaupt erzielbar?

Nach der Auseinandersetzung mit dem Kriterienkatalog für die Erreichung des Qualitätssiegels war ich im ersten Augenblick überzeugt, dass wir dieses als kleine Pfarrbibliothek mit ausschließlich ehrenamtlichen MitarbeiterInnen niemals erreichen können. Nun ist aber gerade in unserer Region ein best-practice Beispiel für das Qualitätssiegel vor den Vorhang zu holen: die Bibliothek Kleinraming. Ich bin in einem regen Austausch mit der Leiterin, Frau Theresia Bramberger. In ihrer Funktion als Regionsleiterin und langjährige engagierte Bibliothekarin steht sie mit Rat und Tat zur Seite. Für die Pfarrbibliothek Großraming finde ich insbesondere die Raumsituation, die Fortbildungsstunden der ehrenamtlichen Mitarbeiter und die Öffnungszeiten als schwer zu erfüllende Kriterien.

Es besteht auch die Möglichkeit, Workshops zum Thema zu besuchen. Leider fand der geplante Workshop am 20.10.2018 in Linz mangels ausreichender Teilnehmerzahl nicht statt. Ich möchte mich bei Frau Dr.in Reder für die Bereitschaft bedanken, mir Fragen per e-mail zu beantworten. Diese sind im Anhang nachzulesen:

1. Wie viele öffentliche Bibliotheken haben für die Qualitätsbestätigung eingereicht? Sind Sie mit der Anzahl zufrieden? Falls nein, worin sehen Sie die Gründe für die zögerliche Einreichung?
2. Ist es für kleine Bibliotheken nicht wesentlich schwieriger, das Qualitätssiegel zu erreichen (Ausbildungsgrad der ehrenamtlichen Mitarbeiter, Öffnungszeiten, räumliche Situation)?
3. Was zählt zu den Must-haves einer Bibliothek, um das Qualitätssiegel zu erreichen (umfangreiche Dokumentation von Veranstaltungen, Kennzahlen, Mitarbeitergesprächen, ausgebildetes Team, aktueller Medienbestand,...) bzw. worauf legen Auditoren besonderen Wert und lassen nicht mit sich diskutieren?
4. Wie läuft das Audit vor Ort ab? Wer sollte anwesend sein – nur die Leiterin, das Kernteam oder sogar das gesamte Team?
5. Wenn sich z.B. die räumliche Situation einfach nicht ändern lässt, könnte dieser Punkt dann aus dem Audit gestrichen werden? Oder gibt es – obwohl es unveränderbar ist – trotzdem Punktabzüge?

6 Reflexion

Da wir bereits das Qualitätssiegel 1999 und 2004 erreicht hatten, rechnete ich vor Beginn der Arbeit damit, dass wir das Qualitätssiegel 2018 erhalten werden. Jedoch bereits beim Ausfüllen des Selbstbewertungsbogens wurde mir klar, dieses Ziel jetzt noch nicht erreichen zu können. Ich war kurzfristig enttäuscht, da ich unsere Arbeit intuitiv stets als sehr hochwertig eingeschätzt habe.

Die intensive Auseinandersetzung mit den unterschiedlichen Kriterien für qualitatives Arbeiten in einer Bibliothek hat mich fasziniert. Den Selbstbewertungsbogen zur Qualitätsbestätigung für öffentliche Bibliotheken in Oberösterreich und die dafür notwendigen Dokumentationen wurden von mir erstellt. Bei der Erstellung des Leitbildes war das gesamte Team engagiert dabei und es hat uns auch als Teambuilding-Prozess in unserer Zusammenarbeit weitergebracht. Die Neugestaltung der Homepage wird mit EDV-affinen Kolleginnen gemeinsam in Angriff genommen.

Intern sehe ich das Qualitätsverfahren als Instrument zur Organisationsentwicklung, extern möchte ich es zur Werbung nutzen, um noch mehr LeserInnen von unserer Bibliothek zu überzeugen.

Wir freuten uns als gesamtes Team über die Qualitätsbestätigung, die uns am 18.9.2018 zuerkannt wurde. Ich kenne nun aber die „Schrauben“, an denen gedreht werden muss, u.a. Öffnungszeiten, Ausbildung, Raumsituation, und wir haben uns mittelfristig die Erreichung des Qualitätssiegels zum Ziel gesetzt.

Quellenverzeichnis

Bücher/Handbücher:

Gabler Wirtschaftslexikon

Becker Carolin: Kundenerwartungen und Qualitätsmanagement, 2011

Erwachsenen- und Weiterbildungsforum Oberösterreich: Handbuch Qualitätsverfahren für öffentliche Bibliotheken in Oberösterreich 2018 Qualitätsbestätigung und Qualitätssiegel

Büchereiverband Österreichs: Kennzahlen in der Praxis Was kann meine Bibliothek?

Zeitschriften:

Büchereiperspektiven 3/18

OPAC 3/17

OPAC 3/18

Anhang

Per e-mail richtete ich Fragen an Frau Dr.in Reder Martina, Projektleiterin EBQ-Projektbüro. Die Antworten erhielt ich am 13.12.2018 per e-mail.

1. Wie viele öffentliche Bibliotheken haben für die Qualitätsbestätigung eingereicht (die erfolgreich abgeschlossenen habe ich auf der Homepage nachgelesen)? Sind Sie mit der Anzahl zufrieden? Falls nein, worin sehen Sie die Gründe für die zögerliche Einreichung?

Antragszahlen QB:

- Bis 1.12.2018 haben aktuell 18 Bibliotheken den Antrag zur Stufe 1 Qualitätsbestätigung (QB) gestellt. Von 2 weiteren Bibliotheken wissen wir, dass sie derzeit die Unterlagen zusammenstellen, weil wir sie schon beraten haben. In der Regel kommen die Anträge allerdings immer recht spontan kurz vor Ablauf der nächsten Einreichfrist für die jeweilige Beschlusssitzung.
- Alle 18 Anträge zur Stufe 1 QB sind/werden demnächst erfolgreich verliehen, das 70%-Mindestniveau wurde von allen problemlos überschritten. Zwei von drei dieser Bibliotheken (12) erfüllen auch die 85%-Hürde für Stufe 2 Qualitätssiegel (QS).

Zufriedenheit mit QB:

- Aus Sicht der Projektleitung bin ich mit den Einreichungen inhaltlich sehr zufrieden – das für QB erforderliche Niveau wird durchwegs gut erfüllt. Endlich können wir die qualitativ hochwertige und wertvolle Arbeit der Bibliotheken auch mittels Bestätigung sichtbar machen!
- Natürlich wünschen wir uns mehr Anträge, ich bin der Ansicht, dass es hier noch mehr Bekanntmachung braucht. Die Einbindung in die Workshopreihen des Landes OÖ sowie das Aufgreifen dieses Themas in den Ausbildungsarbeiten finde ich als sehr gute Schritte dahin. Letztlich braucht es allerdings ganz wesentlich die „Mundpropaganda“ durch Regionsbegleitungen, Verband und schon erfolgreich ausgezeichnete Bibliotheken selbst, damit das Thema noch mehr „ankommt“.
- Zentrale Botschaften dabei sollten sein:
 - *Zeitgemäßheit erfordert die Auseinandersetzung mit dem Qualitätsthema* – Qualität ist ein wichtiges Anliegen jeder modernen Bibliothek und sie ist eine Querschnittsmaterie, sehr vielschichtig, berührt alle Themen: vom Personal über die Infrastruktur, die Abläufe und Arbeitsprozesse bis hin zur Werte- und Organisationskultur.

- *Vor den Vorhang mit der Qualität!* – Bibliotheken in OÖ arbeiten qualitativ hochwertig und sollten sich hier durchaus vor den Vorhang trauen. Q-Bib ist ein Weg, das sichtbar zu machen sowie Impulse für Weiterentwicklung der eigenen Qualitätsarbeit zu bekommen.
- *Grundlage für Legitimation und Forderungen* – Der Qualitätsnachweis kann im Austausch mit den TrägerInnen wertvolle Grundlage zur Legitimation sein, z.B. dass von neutraler Stelle bestätigt gut gearbeitet wird oder auch Forderungen im Blick auf Veränderungen/Neuanschaffungen zu unterstreichen.
- *Die Auszeichnung steht für Qualität* – Die Bestätigung wird mit der Zeit „Signalwirkung“ bekommen – BesucherInnen und BenutzerInnen werden das Qualitätszeichen wertschätzen, TrägerInnen fordern Qualität immer mehr ein. Im EBQ für Bildungseinrichtungen ist dies über die Jahre gut gelungen, ähnlich erwarten wir das auch für Q-Bib. Andere Bundesländer haben bereits interessiert zur Kenntnis genommen, dass wir hier Vorreiter sind und fragen bei uns nach.
- *„Verlieren“ kann nur, wer nicht mitmacht!* – Die Teilnahme am Verfahren ist kostenlos und die Bibliothek kann nur gewinnen! Selbst wenn die Punkte für die Verleihung von QB nicht erreicht würden, passiert daraus kein Nachteil, sondern die Bibliothek erhält Vorschläge, wo sie ansetzen und sich weiterentwickeln kann.

Antragszahlen QS:

- Von den 12 Bibliotheken, die Zugang in Stufe 2 QS haben 8 tatsächlich bereits das Audit in Angriff genommen, im Schnitt dauert es drei Monate, bis der Antrag für Stufe 2 kommt.
- Alle auditierten Bibliotheken haben ein gutes Audit bestritten, niemand ist „durchgefallen“. 6 der 8 auditierten Einrichtungen konnten direkt aus dem Audit heraus das Qualitätssiegel verliehen werden. Die weiteren 2 Bibliotheken haben ein gutes Audit bestritten, es konnten jedoch vor Ort nicht genügend Einsichten vorgenommen werden, um das erforderliche Punkteniveau von 85% der Höchstpunkte zu erreichen. Hier wurde in Aussicht gestellt, dass nach Vorlage weiterer bzw. überarbeiteter Nachweise (detailliertere Ausführung des Konzepts, Besprechungsprotokolle und dgl.) innerhalb des nächsten halben Jahres das QS ohne erneutes Audit ausgestellt werden kann. Eine Bibliothek hat das bereits erfolgreich

erledigt und QS wurde dann bei der darauffolgenden Sitzung verliehen. Die zweite Bibliothek hat dafür noch einige Monate Zeit.

- An dieser Vorgangsweise soll deutlich werden: Das Q-Bib-Team steht für eine wertschätzende Abwicklung „mit Augenmaß“ im QS-Prozess.

Zufriedenheit mit QS:

- Hier sind wir mit den Zahlen sehr zufrieden, im Schnitt dauert es ein paar Monate, bis die Bibliotheken weitergehen in die zweite Stufe. Mehr war ja noch nicht möglich aufgrund der Zugangseinschränkungen durch das erforderliche Niveau aus QB.
- Auch die Qualität der Bibliotheken vor Ort hat uns begeistert, alle haben ein positives Audit bestritten – einzig die schriftliche Nachvollziehbarkeit hat manchmal nicht gereicht, die erforderlichen Punkte vergeben zu können. Das ist aber gerade Sinn und Zweck der Qualitätssicherung, hier die schriftliche Nachvollziehbarkeit guter, geleisteter Arbeit zu verbessern.

2. Ist es für kleine Bibliotheken nicht wesentlich schwieriger, das Qualitätssiegel zu erreichen (Ausbildungsgrad der ehrenamtlichen Mitarbeiter, Öffnungszeiten, räumliche Situation)?

Generell wurde dem Unterschied hauptamtlich und ehrenamtlich geführte Bibliothek sowie große/kleine Bibliothek durch die unterschiedlichen Fragen/Vorgaben bei den jeweiligen Kriterien Rechnung getragen. Darüber hinaus differenzieren die AuditorInnen manche Punkte im Audit zusätzlich, wenn ein Kriterium sinnvoll teilerreicht werden kann, wie beispielsweise bei der Aus- und Weiterbildung des Teams.

Die Erfahrung aus den bereits erfolgten Q-Bib-Verfahren zeigt folgendes Bild:

- Das Erfordernis der Fachausbildung sowie der Weiterbildung gilt nur für jene, die bibliothekarisch tätig und im Kernteam (Kernteam ist, wer regelmäßig tätig ist, z.B. alle 2 Wochen oder öfter) sind, also NICHT für: Personen, die nur bei Veranstaltungen helfen, Portiere udgl. oder Personen, die nur sporadisch und insgesamt übers Jahr gesehen in nicht hohem Ausmaß tätig sind.

- Die Fachausbildung der Leitung ist unbestritten wichtig – dies ist bislang fast überall gegeben; zusätzlich ist es genauso okay, wenn die Ausbildung noch derzeit läuft.
- Bei der QB ist die Ausbildungsfrage weiterer MitarbeiterInnen niedrig angelegt. Schon wenn eine Person zumindest eine Ausbildung begonnen hat, bekommt man 2 von 3 Punkten.
- Bei QS sollen alle bibliothekarisch Tätigen eine Fachausbildung (abgeschlossen oder laufend) nachweisen können. Hier differenzieren wir im Audit die Punkte: sind es alle gibt es die vollen 3 Punkte, ist es die Mehrheit gibt es 2 Punkte, können zumindest einzelne es nachweisen noch 1 Punkt.
- Bei den Kennzahlen richtet sich die Anforderung nach der EinwohnerInnenzahl der Gemeinde bzw. begründet nach dem davon abweichenden Einzugsgebiet. Hier sehen wir in QB und QS, dass dies für die Kleinen bis jetzt sehr gut passt und beobachten, dass gerade die großen Bibliotheken entgegen den Erwartungen weniger Punkte erreichen. Die Öffnungszeiten stellen sich bislang nicht als spezifisches Problem der Kleinen heraus. Hintergrund der prominenten Platzierung der Öffnungszeiten war, dass die Bibliothek ein öffentlicher Raum ist, der nutzbar sein muss und in einem modernen Verständnis als Treffpunkt in einem relevanten Stundenausmaß zur Verfügung stehen soll.
- Die räumliche Situation wird im Audit vor allem unter dem Aspekt Barrierefreiheit betrachtet, hier sind bis 4 Punkte zu erreichen. Diese starke Betonung trägt auch der Verpflichtung Rechnung, dass öffentliche Orte auch rollstuhlgerechten Zugang bieten müssen. Die von uns auditierten Bibliotheken, die hier Abzüge erhalten haben, wollen zum Teil die Empfehlung im Auditbericht nutzen, um damit den Druck auf den Träger nochmals zu erhöhen, die räumliche Situation zu verbessern.

3. Was zählt zu den Must-haves einer Bibliothek, um das Qualitätssiegel zu erreichen (umfangreiche Dokumentation von Veranstaltungen, Kennzahlenanalyse, Mitarbeitergespräch, ausgebildetes Team, ...) bzw. worauf legen die AuditorInnen besonderen Wert und lassen „nicht mit sich diskutieren“?

„Nicht mit sich diskutieren“ ist eine etwas eigentümliche Formulierung, denn die Kriterien geben ganz klar vor, was für die jeweiligen Punkte zu erfüllen ist. Der Spielraum liegt nicht in

den Kriterien sondern wie oben erwähnt eher nur in Form und Ausgestaltung, z.B. in welcher Art die Dokumentation ist.

Must Haves in dem Sinne gibt es im Audit (mit Ausnahme der Allgemeinen Grundvoraussetzungen, die schon vor Auditterminisierung im Antrag anzugeben sind) nicht, es muss einfach das Niveau von 85% in der QB erreicht werden. Bislang haben wir aus den stattgefundenen Audits folgende Tipps und Tricks zusammengetragen:

Um und Auf für das Audit ist, dass das tägliche Tun und Handeln in der Bibliothek **nachvollziehbar** ist. Nachvollziehbar bedeutet, dass es darüber Aufzeichnungen gibt, die im Audit gezeigt werden können. Überspitzt formuliert: Alles, was nicht nachgewiesen werden kann, könnte streng genommen gar nicht stattgefunden haben und begründet an vielen Stellen entsprechende Punkteabzüge. Die **Aufzeichnungen** können dabei vielerlei Gestalt sein: vom klassischen Protokoll über Fotodokumentationen, Arbeitsunterlagen, Tonband-/Videomaterial bis hin zu handschriftlichen Notizen, als E-Mail versendete Mitteilungen etc. Während also in einer großen Bibliothek sicher das klassische Protokoll sinnvoll ist, genügt in einer kleinen Bibliothek eine weniger standardisierte Form.

Die genaue Lektüre der QS-Kriterien im Handbuch ist unerlässlich für die Vorbereitung und gibt wertvolle Hinweise, was im Audit eingesehen werden wird. Immer wenn „schriftlich nachvollziehbar“ oder dergleichen steht, wird dies im Audit angeschaut werden. **Klassiker, die in der Regel eingesehen werden** sind: Leitbild, Organigramm vom Träger bestätigt, schriftliche Vereinbarung mit Träger, Jahresberichte, Chronik, Qualifikations- und Weiterbildungsnachweise, Stellen-/Arbeitsplatzbeschreibungen, Evaluierungen und Reflexionen, Veranstaltungsdokumentationen, Protokolle von Besprechungen, Kennzahlenanalyse, die räumliche Situation.

Wertvolle Punkte bringt es, wenn eine partizipative Bibliotheksführung nachweisbar wird, indem **dokumentierte Besprechungen im Team** durchgeführt werden, wo folgende Punkte behandelt und laufend fortgeführt werden (und in Dokumentation ersichtlich sind):

- Ziele im Team besprechen /bekannt geben
- Status Quo der Zielerreichung laufend gegenüberstellen (Soll-Ist)

- Aufgabenverteilung und Teamzusammenarbeit reflektieren
- Leitbild alle 1 bis 2 Jahre gemeinsam reflektieren
- Innovation und Ideen besprechen
- Weiterbildungsbedarf besprechen (bzw. MitarbeiterInnengespräche bei Hauptamtlichen)
- Veranstaltungen nachbesprechen/evaluieren/reflektieren und schriftlich festhalten, was gut gelaufen ist und was nächstes Mal anders gemacht werden soll

Wissensmanagement stellt sicher, dass neue und fehlende MitarbeiterInnen sich auch zurecht finden, daher gilt und bringt wertvolle Punkte:

- Arbeitsanleitungen verfassen (welche Schritte, wie, wann, durch wen) - zumindest für die Kernprozesse!
- Veranstaltungen und Besprechungen generell durchgängig dokumentieren, damit Entscheidungen und Entwicklungen in der Bibliothek nachvollziehbar sind.
- Ablaufbeschreibungen / Prozesse niederschreiben zu:
 - Auswahl neuer MitarbeiterInnen
 - Einschulungsplan für neue MitarbeiterInnen
 - Kundenwunsch – Erfassung
 - Bestandsauf- und –abbau
 - Öffentlichkeitsarbeit (Presse, Sponsoring)

Folgendes bringt ebenfalls Punkte, die relativ leicht verdient sind:

- Einschulung für NutzerInnen anbieten
- Zusätzliche Investitionen in Bibliothekskonzept und Zielgruppenarbeit lohnen! Zielgruppen näher definieren, im Leitbild und in Zielen verankern, Folder entwickeln für spezielle Zielgruppen
- Check: Enthält die Benutzungsordnung wirklich alles, was bei 1.4 gefragt ist?
- Vereinbarung mit Träger schriftlich machen, sofern noch nicht so
- Stellenbeschreibungen für Leitung aller im Kernteam enthaltenen Aufgaben und Vertretung

- KundInnen werden an Ablauf der Entlehnfrist erinnert, z.B. E-Mail, SMS, WhatsApp

4. Sollte beim Audit vor Ort auch das Kernteam der Bücherei anwesend sein (Leiterin, Buchhalterin, Social Media Betreuerin) oder genügt es, wenn die Leiterin Rede und Antwort steht?

Im Zuge der Terminvereinbarung des Audits wird darauf hingewiesen, dass die Anwesenheit der Leitungsperson und einer/eines Fach-MitarbeiterIn erforderlich ist. Andere (weitere MitarbeiterInnen, TrägerInnen) können auf eigene Initiative der Bibliothek hin auch teilnehmen. Die Teilnahme durch das Kernteam macht natürlich Sinn, schließlich geht es im Audit auch um eine gemeinsame Diskussion über Qualität und wie diese gestaltet und gesteuert werden kann. Die Teilnahme z.B. einer Social Media Betreuerin ist dann sinnvoll, wenn diese etwas Kriterienrelevantes zeigen kann, was sonst nicht gezeigt werden kann. Diese zusätzlichen Personen können auch nur für die jeweils notwendige Zeit am Audit teilnehmen.

5. Wenn sich z.B. die räumliche Situation einfach nicht ändern lässt, könnte dieser Punkt dann aus dem Audit gestrichen werden? Oder gibt es – obwohl es unveränderbar ist – trotzdem Punkteabzüge?

Wir sind der Ansicht, dass – zumindest langfristig – auch die räumliche Situation veränderbar ist. Darüber hinaus spielt die Umgebung eine zentrale Rolle für jeglichen Lern- und Erfahrungsprozess, daher kann dieses Kriterium nicht entfallen. Darüber hinaus ist eine zeitgemäße Bibliothek auch Treffpunkt und öffentlicher Ort, diese Bedeutung wird in Zukunft noch weiter anwachsen, daher ist hier bewusst auch die prominente Bepunktung hinterlegt. Die Erfahrung zeigt: Die räumliche Situation allein hat bisher noch keiner Bibliothek die Bestätigung oder das Audit „gekostet“, vielmehr wird wie oben bereits beschrieben, der entsprechende Entwicklungsvorschlag aus unseren Berichten dazu genutzt, den Veränderungsdruck zu erhöhen.