

„Qualifizierte Bibliothek zwischen den Meeren“

Das Zertifizierungsprogramm für Öffentliche Bibliotheken in Schleswig-Holstein

Allgemeine Informationen

Die Leistungen und Anforderungsprofile von Öffentlichen Bibliotheken haben sich in den vergangenen Jahren grundlegend verändert. Bisherige Kennzahlen, wie z.B. die Anzahl der jährlichen Ausleihen, bilden das breite Aufgabenspektrum Öffentlicher Bibliotheken im digitalen und sozialen Bereich sowie die zunehmende Präsenznutzung und die Entwicklung zum Dritten Ort nur bedingt ab.

Zu den Aufgaben und Angeboten Öffentlicher Bibliotheken in Schleswig-Holstein gehören heute u.a.

- die Vorhaltung digitaler Angebote (z.B. Onleihe, E-Learning-Kurse, Datenbanken)
- die Intensivierung der Kooperation mit Schulen und Kitas insbesondere im Bereich der Leseförderung und der Medien- und Informationskompetenzvermittlung
- die Erweiterung der Angebote für besondere Benutzergruppen, z.B. funktionale Analphabeten, Zugewanderte und ältere Menschen
- die Bereitstellung von Internetarbeitsplätzen und W-LAN
- die Einrichtung von FabLabs und Makerspaces

Bereits seit 2010 befasst sich eine Arbeitsgruppe der Öffentlichen Bibliotheken in Schleswig-Holstein unter der Regie der Büchereizentrale Schleswig-Holstein intensiv mit der Frage, in welcher Form die Qualität der Arbeit und das umfangreiche, bisher nicht in Kennzahlen erfasste Dienstleistungsangebot der Öffentlichen Bibliotheken in Schleswig-Holstein sichtbar gemacht und bewertet werden können.

2016 wurde ein umfangreicher Kriterienkatalog beschlossen, um vergleichbare Qualitätsstandards zu schaffen. Daraus entstand das Zertifizierungsprogramm für Öffentliche Bibliotheken in Schleswig-Holstein „Qualifizierte Bibliothek zwischen den Meeren“. Der Büchereiverein Schleswig-Holstein vergibt seit 2017 Zertifikate für herausragende Bibliotheksarbeit im Land. Die Koordination und Organisation des Verfahrens übernimmt die Büchereizentrale Schleswig-Holstein.

Qualitätskriterien

Der Kriterienkatalog bildet die Grundlage des Zertifizierungsverfahrens und ist öffentlich einsehbar. Die teilnehmenden Bibliotheken erhalten Zugang zu einem Wiki, in dem die Bewertungskriterien aufgeführt sind und das Prüfungsverfahren erläutert wird.

Der Kriterienkatalog umfasst in seiner aktuellen, überarbeiteten Fassung (Stand: Februar 2020) 45 Fragen aus vier Bereichen:

- Management
- Raum und Ausstattung
- Bibliothekspädagogik
- Zukunftsorientierung

Der Kriterienkatalog wird ständig überarbeitet und an die Gegebenheiten der Praxis angepasst.

Anforderungen für die Zertifizierung

Für die Vergabe des Zertifikates müssen mindestens 75% der 170-möglichen Punkte erreicht werden.

Punktevergabe

Insgesamt können 170 Punkte erreicht werden. Die einzelnen Kriterien werden mit einer Punktzahl zwischen 1 und 5 bewertet. Die Anforderungen zum Erreichen eines Kriteriums richten sich nach der Größe der Kommune, in der eine Bibliothek angesiedelt ist.

Ist ein Kriterium nach Auffassung der Auditierenden erfüllt, wird dafür die im Kriterienkatalog genannte volle Punktzahl vergeben. Ist ein Kriterium nicht erfüllt, wird kein Punkt vergeben. Eine Teilerfüllung und eine Teilpunktevergabe sind nicht vorgesehen.

Größenordnungen der Kommune

- Größenordnung 1 (bis 10.000 EW)
- Größenordnung 2 (10.000 bis 20.000 EW)
- Größenordnung 3 (20.000 bis 30.000 EW)
- Größenordnung 4 (30.000 bis 50.000 EW)
- Größenordnung 5 (ab 50.000 EW)

Die Auditierenden und ihre Aufgaben

Die Prüfungen vor Ort (Audits) werden immer von zwei Personen gemeinsam durchgeführt. Die Bibliothek kann in begründeten Fällen Prüfende ablehnen. Dies muss der Büchereizentrale schriftlich angezeigt werden, die über den Antrag entscheidet und in Zweifelsfällen das Zertifizierungsgremium zur Begutachtung hinzuzieht.

Bevor die Auditierenden eine Bibliothek vor Ort prüfen, fordern sie Unterlagen zu einzelnen Kriterien schriftlich an. Anschließend erfolgt die Prüfung vor Ort an einem vorab mit der Bibliothek verabredeten Termin.

Nach der gesamten Prüfung verfasst das für das Audit zuständige Team einen Bericht und gibt die Punktevergabe bekannt. Dieser Bericht wird dem Zertifizierungsgremium zur Prüfung vorgelegt. Das Gremium stellt endgültig fest, ob das Zertifikat erteilt wird oder nicht.

Wer sich für die Auditarbeit interessiert und mitwirken möchte, sollte in einer Öffentlichen Bibliothek in Schleswig-Holstein arbeiten oder gearbeitet haben. Interessierte erhalten von der Büchereizentrale zur Vorbereitung auf die Tätigkeit entsprechende Fortbildungen.

Ablauf des Zertifizierungsverfahrens

Die Bibliothek beantragt beim Büchereiverein Schleswig-Holstein die Qualitätsprüfung auf Grundlage des aktuell gültigen Kriterienkatalogs. Es gilt immer der Kriterienkatalog zum Zeitpunkt der Anmeldung für das Zertifizierungsverfahren. Die Prüfung muss innerhalb eines vorgegebenen Zeitraums absolviert werden.

Die Büchereizentrale Schleswig-Holstein bestätigt den Antrag und schlägt der Bibliothek innerhalb von sechs Wochen zwei Auditierende vor.

Die Bibliothek erhält neben den Zertifizierungsunterlagen zwei USB-Sticks mit vorgegebener Ordnerstruktur, den Zugang zu einem Zertifizierungswiki mit weiterführenden Informationen sowie die Termine für die Abgabe der vorab einzureichenden Unterlagen und das Audit vor Ort.

Die Auditierenden prüfen die vorab eingereichten Unterlagen, stellen Rückfragen, fordern gegebenenfalls fehlende Unterlagen an und entscheiden, ob einzelne, vorab zu prüfende Kriterien im Auditgespräch noch einmal Thema werden.

Im Auditgespräch in der Bibliothek stehen die vor Ort zu prüfenden Kriterien sowie potentielle Fragen zu den vorab eingereichten Unterlagen im Fokus. Nicht erfüllte Kriterien sowie ein sich daraus ergebender Dissens werden dokumentiert: Diese Dokumentation wird sowohl von den Auditierenden als auch von der auditierten Bibliothek unterschrieben und als Anlage dem Prüfungsgutachten beigelegt.

Punkte werden nur vergeben, wenn die Anforderungen zum Zeitpunkt des Audits erfüllt sind. Eine Nachlieferung der geforderten Nachweise ist nicht möglich.

Werden mind. 75% der Gesamtpunktzahl erreicht, wird ein Zertifikat erteilt. Innerhalb von drei Wochen leiten die Auditierenden einen Zertifizierungsbericht mit der vergebenen Punktzahl an die Büchereizentrale Schleswig-Holstein. Die Büchereizentrale leitet die Ergebnisse zur Prüfung an die Mitglieder des Zertifizierungsgremiums weiter, das die Ergebnisse erneut prüft und das Zertifikat vergibt. Das Zertifikat wird vom Büchereiverein Schleswig-Holstein im Rahmen einer öffentlichen Veranstaltung in der Bibliothek an den Bürgermeister/die Bürgermeisterin übergeben.

Das Zertifizierungsgremium

Das Zertifizierungsgremium wird für die Dauer von einem Jahr bestellt und hat vier Mitglieder. Drei Mitglieder kommen aus Bibliotheken in Schleswig-Holstein und ein Mitglied wird von der Büchereizentrale delegiert. Die Mitglieder aus den Bibliotheken sollten Erfahrungen im Bereich Qualitätsmanagement vorweisen können (z.B. durch die Teilnahme am Vergleichsring, BIX oder in der Arbeitsgruppe Qualitätsmanagement). Das Zertifizierungsgremium prüft den Bericht der Auditierenden inhaltlich und rechnerisch, entscheidet Dissensfälle und vergibt das Zertifikat. Für die Entscheidungen des Zertifizierungsgremiums besteht Konsenspflicht.

Auch bei der Ablehnung von einzelnen Auditierenden trifft in Zweifelsfällen das Zertifizierungsgremium eine Entscheidung.

Dissensfälle (Meinungsverschiedenheit)

Ein Dissensfall liegt vor, wenn sich die Auditierenden und die zu prüfende Bibliothek über die Bewertung und Erfüllung eines Kriteriums (Punktevergabe) uneinig sind. Sollte die zu auditierende Bibliothek mit dem Abschlussbericht nicht einverstanden sein, kann sie schriftlich beim Zertifizierungsgremium Einspruch erheben und schriftlich eine detaillierte Gegendarstellung einreichen. Das Gremium kann beide Parteien einzeln befragen.

Wiederholung des Audits

Wenn eine Bibliothek nicht mindestens 75% der Gesamtpunktzahl erreicht und sich damit nicht für eine Zertifizierung qualifiziert, kann sie frühestens nach einem Jahr eine erneute Prüfung beantragen.

Rezertifizierung

Ein Zertifikat ist immer drei Jahre gültig. Bibliotheken, die sich erneut zertifizieren lassen wollen, müssen spätestens bis zum Ablauf des Gültigkeitsdatums beim Büchereiverein Schleswig-Holstein eine Rezertifizierung beantragen. Andernfalls erlischt das Siegel. Die Rezertifizierung wird nach den gleichen Grundsätzen durchgeführt wie die Erstzertifizierung.

Weiterentwicklung

Um einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess der Zertifizierung zu gewährleisten und Änderungen und Anpassungen am Kriterienkatalog einzuarbeiten, treffen sich die Auditierenden einmal im Jahr mit dem Zertifizierungsausschuss und Vertretenden der Büchereizentrale Schleswig-Holstein. Die Änderungen müssen mind. mit einer 2/3 Mehrheit von diesem Gremium verabschiedet werden. Änderungen der Qualitätskriterien werden anschließend in den Kriterienkatalog eingearbeitet und in einer neuen Version veröffentlicht.

Diese Richtlinie orientiert sich an einer Vorlage, die die Büchereizentrale Niedersachsen in Zusammenarbeit mit dem PraxisInstitut Bremen erstellt hat.

Ansprechpartner und Koordination:

Melanie Fechner

Büchereizentrale Schleswig-Holstein

Mail: fechner@bz-sh.de

Tel.: 04331-125 572