



Bild: BVÖ / Lukas Beck

## Leitplanke auf dem Weg in die Zukunft

Das „neue“ Qualitätssiegel für Bibliotheken

**„Qualität hat ihren Preis“, sagt der Verkäufer, der das teurere Produkt an den Mann oder die Frau bringen will. Testergebnisse zeigen hingegen, dass dem nicht immer so ist. Qualität muss nicht teuer sein, aber umsonst ist sie auch nicht.**

**U**msonst ist sie nicht, weil qualitätsvolle Arbeit Anforderungen stellt und einen kontinuierlichen Einsatz erfordert.

Umsonst ist sie nicht, weil gute Bibliotheksarbeit einen Mehrwert für Menschen und Gesellschaft darstellt, der sich nicht beziffern lässt.

### QUALITÄT VON DIENSTLEISTUNGEN

Qualitätsmanagement wurde ursprünglich in der Produktion von Gütern entwickelt und eingesetzt. Dort wo sich Stückzahlen messen lassen, Kosten und Gewinn in Relation gesetzt werden können und Präzision durch Maschinen erhöht wird, las-

sen sich rasch Kriterien für hohe Qualität aufstellen und überprüfen.

Sind Menschen der entscheidende Faktor, wie bei Dienstleistungen, ist die Aufstellung von Qualitätskriterien wesentlich komplexer. Sie stecken einen Rahmen ab und sind eine Art Leitplanken für die Arbeit in der Bibliothek.

### ZUFRIEDENHEIT ALS MESSLATTE

Menschen mit unterschiedlichen Interessen sind in die Bibliotheksarbeit involviert und haben Erwartungen an die Qualität.

An erster Stelle steht sicher die Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden, welche die Leistungen der Bücherei in Anspruch nehmen und bewerten. Sie prägen das Bild der Bibliothek in der Öffentlichkeit. Gemeinden und Pfarren als Träger sehen die Bibliothek aus einem ganz anderen Blickwinkel als die Leser/innen. Förderer und Sponsoren ▶

## ■ ABLAUF DES QUALITÄTSVERFAHRENS

### ▶ Antragstellung und Einreichung der Unterlagen für die QUALITÄTSBESTÄTIGUNG

- ▶ Formale Prüfung der Anträge und Unterlagen durch das IBE
- ▶ Inhaltliche Prüfung und Entscheidung der Q-Bib-Kommission
- ▶ Information über den Ausgang des Verfahrens an die Bibliothek
  - Unter 70 Prozent der Punkte werden Möglichkeiten der Weiterentwicklung aufgezeigt und praktische Anregungen für die Umsetzung gegeben.
  - Bei 70 bis 84 Prozent der Punkte erhält die Bibliothek die Qualitätsbestätigung, Hinweise auf das Verbesserungspotential und Hilfestellungen für eine Entwicklung in Richtung Qualitätssiegel.
  - Ab 85 Prozent wird die Qualitätsbestätigung ausgestellt und die Empfehlung zur Beantragung des Qualitätssiegels ausgesprochen.
- ▶ Die Qualitätsbestätigung behält fünf Jahre ihre Gültigkeit.

### ▶ Antragstellung und Einreichung der Unterlagen für das QUALITÄTSSIEGEL

- ▶ Prüfung der Unterlagen durch das IBE
- ▶ Fixierung eines Audittermins und Durchführung des Qualitätsaudits
- ▶ Erstellung des Auditberichts und Entscheidung der Q-Bib-Kommission
  - Bei Erreichung von 85 Prozent der möglichen Punkte wird das Qualitätssiegel ausgestellt und die Bibliothek ist berechtigt das Q-Bib-Logo zu verwenden.
  - Unter 85 Prozent werden Verbesserungsmöglichkeiten aufgezeigt und Hilfestellungen für deren Umsetzung gegeben bzw. Nachreichungen eingefordert.
- ▶ Information über die Entscheidung an die Bibliothek
- ▶ Öffentliche Verleihung des Qualitätssiegels
- ▶ Das Qualitätssiegel behält fünf Jahre seine Gültigkeit.

Auf Basis der Finanzierung durch das Land Oberösterreich können pro Jahr 40 Bibliotheken am Verfahren der Qualitätsbestätigung teilnehmen und es kann in zwölf Bibliotheken ein Audit durchgeführt werden.

erwarten, dass ihre Mittel in qualitätsvolle Aktivitäten investiert werden. Das gute Image der Bibliothek lebt ebenso von zufriedenen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, die der Bibliothek nach außen ein Gesicht geben.

Mit vielen unterschiedliche Ansprüchen ist die Bibliothek konfrontiert. Wer sagt aber, was wirklich Qualität ist und worauf es ankommt?

## UPDATE FÜR DAS QUALITÄTSSIEGEL

Das „alte“ Qualitätssiegel für öffentliche Bibliotheken wurde 1998 erstmals verliehen. Seither hat sich in Oberösterreich ungefähr ein Viertel der Bibliotheken diesem Qualitätsverfahren unterzogen und ihre herausragende Arbeit im Rahmen eines Audits überprüfen und bestätigen lassen.

Die rasante technologische und gesellschaftliche Entwicklung hat das Umfeld, in dem Bibliotheken heute interagieren, grundlegend verändert. Die meist ehrenamtlichen Bibliothekarinnen und Bibliothekare sind immer wieder mit neuen Herausforderungen konfrontiert.

Das Qualitätssiegel wurde an die Erfordernisse einer modernen Bibliothek angepasst und neu aufgebaut. Unter dem Logo „Q-Bib – Bibliothek mit Qualitätsgarantie“ steht es nun allen Bibliotheken als Hilfsmittel zur Qualitätssicherung kostenlos zur Verfügung.

## DER WEG ZUM QUALITÄTSSIEGEL

Das Qualitätssiegel des EB-Forums Oberösterreich für öffentliche Bibliotheken kann in einem zweistufigen Verfahren erlangt werden. Die erste Stufe ist die Qualitätsbestätigung, bei der mit Hilfe eines Fragebogens die eigene Bibliothek durchleuchtet wird. Diese Selbsteinschätzung wird an das Qualitätssiegel-Büro übermittelt und von Fachleuten begutachtet. Diese geben eine Rückmeldung und Anregungen für mögliche Schritte zur Weiterentwicklung. Eine Qualitätsbestätigung wird bei Erreichen der Mindestpunkte ausgestellt. Der zweite Schritt ist die Beantragung des Qualitätssiegels. Aufbauend auf die Qualitätsbestäti-







Das Bibliotheksteam ist das Gesicht der Bibliothek und ein wesentlicher Faktor für hohe Qualität. Bild: Bibliothek Eidenberg



Qualität ist immer auch eine Frage der Perspektive. Bibliotheksteam oder Benutzer/innen, Männer oder Frauen, Erwachsene oder Kinder. Das Q-Bib hilft einen objektiven Blick darauf zu werfen. Bild: Bibliothek Sierning

gung wird in der Bibliothek ein Auditgespräch geführt. Das Ergebnis wird in die Q-Bib-Kommission eingebracht und geprüft. Sind die Kriterien zu 85 Prozent erfüllt, wird das Qualitätssiegel ausgestellt.

In einem Festakt wird das Qualitätssiegel öffentlich verliehen, und die Bibliothek ist berechtigt das Q-Bib Logo zu führen.

### DIE QUALITÄTSBESTÄTIGUNG

„Ich sehe was, was du nicht siehst“ heißt ein Kinderspiel. Der Selbstbewertungsbogen für die Qualitätsbestätigung kann in diesem Sinn als Hilfestellung dienen: gute Arbeit, die geleistet wird, konkret wahrnehmen und vorhandene Qualität sichtbar machen.

Bei dieser Selbstreflexion bestimmt die Bibliothek ihren Standort. Die abgefragten Kriterien helfen, den eigenen Blick für wesentliche Faktoren der Qualität im Bibliothekswesen zu schärfen. Viele Qualitätsmerkmale sind in den öffentlichen Bibliotheken bereits realisiert, werden aber als solche nicht bewusst wahrgenommen, dokumentiert und nach außen kommuniziert. Auf Basis dieser Selbstbewertung und der eingereichten Unterlagen bekommen die Bibliothekar/innen eine Rückmeldung von Fachleuten und praxisnahe Anregungen zur Qualitätssteigerung. Die Qualitätsbestätigung ist erstes sichtbares Zeichen des Bemühens um eine hohe Zufriedenheit der Kund/innen.

### DAS QUALITÄTSSIEGEL

Bibliotheken, die im ersten Teil des Qualitätsverfahrens 85 Prozent der möglichen Punkte erreichen, können das Qualitätssiegel beantragen. Der Kriterienkatalog ist analog zur Qualitätsbestätigung aufgebaut, die Anforderungen stehen aber auf einem höheren Niveau. Wie im Bereich der

„Das bereits vorhandene ‚Gute‘ wird in formale Bahnen gelenkt, um es nach außen sichtbar zu machen, und es werden Anregungen geliefert um in Weiterentwicklung zu bleiben.“

Dr.<sup>in</sup> Martina Reder (IBE)

Erwachsenenbildung wird die Erfüllung der Kriterien in einem Audit überprüft. Der/die Auditor/in besucht die Bibliothek, macht sich ein Bild von der Einrichtung, überzeugt sich im persönlichen Gespräch mit den Bibliothekarinnen und Bibliothekaren von der Qualität des Bibliotheksangebots und gibt Anregungen für weitere Schritte in der Qualitätsentwicklung. Im Auditbericht wird die Q-Bib-Kommission über die Ergebnisse informiert. Konnten beim Audit nicht alle Fragen geklärt werden, kann eine Nachfrist zur Erfüllung der Kriterien gesetzt werden. Ist die notwendige Punktezahl erreicht, wird das Qualitätssiegel ausgestellt.

### SERVICE UND UNTERSTÜTZUNG FÜR ÖBS

Das Q-Bib ist ein Teil der „Vision Bibliotheken 2020“ und ein Angebot an die öffentlichen Bibliotheken auf dem Weg dorthin. Im Prozess der Qualitätsentwicklung erhalten die Bibliothekarinnen und Bibliothekare in unterschiedlicher Form Unterstützung und Serviceleistungen:

#### Auf dem Weg zum Q-Bib

- ▶ Basisinformation durch Regionsbegleiter/innen
- ▶ Lokale Vernetzung mit Bibliotheken, die bereits zertifiziert sind
- ▶ Beratung durch die Bibliotheksfachstelle
- ▶ Q-Bib-Workshops des Landes OÖ
- ▶ Informationen und Beratung zum Verfahren durch das IBE, Tel.: (0732) 60 93 13, Mail: office@ibe.co.at, Web: www.ibe.co.at
- ▶ Online-Zugang zu allen notwendigen Unterlagen unter: www.ibe.co.at/q-bib

#### Im Prozess des Qualitätsverfahrens

- ▶ Anregungen und Hilfestellungen durch Fachleute im Rahmen der Qualitätsbestätigung
- ▶ Beratung beim Qualitätsaudit vor Ort
- ▶ Öffentliche Verleihung des Qualitätssiegels ▶

## ■ WORKSHOPS QUALITÄTSSIEGEL

### Meine Bibliothek im Fokus

Das Qualitätssiegel der Oö. Erwachsenenbildung bürgt seit zwei Jahrzehnten für hervorragende Bildungsarbeit. Für öffentliche Bibliotheken wurde dieses Instrument der Qualitätsentwicklung grundlegend überarbeitet und steht Ihnen ab Herbst 2017 als Unterstützung bei Ihrer Tätigkeit zur Verfügung. In dem Workshop erfahren Sie, wie Sie Qualitätsbestätigung und Qualitätssiegel als Hilfsmittel bei Ihrer Bibliotheksarbeit anwenden können. Er gibt praktische Anregungen zur Sicherung und Weiterentwicklung der Qualität Ihrer Bibliothek. Sie lernen die angebotenen Werkzeuge kennen und wissen, wie Sie diese in der Praxis anwenden.

Nach dem Abschluss des Workshops können Sie einschätzen, welches der angebotenen Hilfsmittel für Ihre Bibliothek passt, und Sie kennen den Weg zu Qualitätsbestätigung und -siegel.

### ► Termine und Orte

**Sa., 4. November 2017, 9 bis 13 Uhr**

Priesterseminar Linz, Harrachstraße 7, 4020 Linz

**Fr., 15. Dezember 2017, 15 bis 19 Uhr**

Bildungszentrum Schlierbach, Klosterstraße 1, 4553 Schlierbach

**Sa., 20. Jänner 2018, 9 bis 13 Uhr**

Seminarhaus Sankt Klara, Salzburger Straße 20, 4840 Vöcklabruck

**Referent:** Christian Dandl, Bibliotheksfachstelle

**Anmeldung:** Land OÖ, Referat Erwachsenenbildung

**Mail:** [silvia.schwab@ooe.gv.at](mailto:silvia.schwab@ooe.gv.at)

**Tel:** (0732) 77 20-157 13



## DAS GUTE AM QUALITÄTSSIEGEL

Bevor die Bibliothek den ersten Schritt in diesem Qualitätsverfahren macht, kann sie mit dem Selbstbewertungsbogen ihren Standort bestimmen. Die vorhandenen Qualitäten werden sichtbar und Ideen für die Weiterentwicklung entstehen. Auf Basis dieser Analyse können Ziele formuliert und Etappen der konkreten Umsetzung geplant werden. Oft sind es nur kleine Veränderungen, die eine große Wirkung haben.

Im Verfahren der Qualitätsbestätigung wird die eigene Sicht der Bücherei dem Blick von außen gegenübergestellt. Fachleute aus dem Bibliothekswesen setzen sich mit den Ergebnissen auseinander, bestätigen den aktuellen Qualitätsstandard der Bibliothek und zeigen Möglichkeiten zu einer Verbesserung auf. Die Qualitätsbestätigung als sichtbare Anerkennung der Leistungen der Bibliothekarinnen und Bibliothekare stärkt die Motivation des Bibliotheksteams.

Nach außen sind Qualitätsbestätigung und Qualitätssiegel ein Aushängeschild der Bibliothek, das die beständige hohe Qualität aufzeigt und offiziell bestätigt. Es ist eine Botschaft an die Benutzerinnen und Benutzer der Bibliothek und sichtbares Zeichen für das intensive Bemühen um höchste Kundenzufriedenheit. Gegenüber dem Träger ist die Bestätigung der Qualität von unabhängiger Stelle eine Stärkung der Bildungseinrichtung Bibliothek und Argumentationshilfe für eine adäquate Ausstattung und Dotierung. Fördergeber/innen und Sponsor/innen gibt es die Sicherheit der effektiven und zweckmäßigen Verwendung der Finanzmittel.

Die öffentlichen Bibliotheken sind mit diesem Instrument der Qualitätskontrolle auf Augenhöhe mit anderen Einrichtungen der Erwachsenenbildung in Oberösterreich.

Die Einschätzung der Qualität einer Bibliothek hängt immer vom eigenen Blickwinkel ab und wird je nach Standpunkt unterschiedlich ausfallen. Qualitätsbestätigung und -siegel legen unabhängig vom individuellen Empfinden ihren Maßstab an und zeigen auf, was Sache ist. Sie sind kein selbstgefälliges, gegenseitiges Schulterklopfen nach dem Motto „Mia wissn eh, das ma guat san“, und ebenso sind sie keine ewigen Besserwisser, die mit nichts und niemandem zufrieden sind. Sie sind ein nach innen wirkendes und nach außen sichtbares Zeichen der hochwertigen Bibliotheksarbeit, die von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Bibliothek geleistet wird. ■