



ARBEITSGEMEINSCHAFT
DER KUNST- UND MUSEUMSBIBLIOTHEKEN

Standards in Kunst- und Museumsbibliotheken

erstellt von der Arbeitsgemeinschaft der Kunst- und
Museumsbibliotheken (AKMB)

Version 3
(Stand: Dezember 2010)

Inhalt:

Standards

Ziele und Zielgruppen, Organisation	Seite 3
Finanzen	Seite 4
Bestand	Seite 4
Dienstleistung	Seite
5Kommunikation und Marketing	
Seite 7	
Kooperation und Netzwerke	Seite 8
Personelle Rahmenbedingungen	Seite 9
Räumliche Rahmenbedingungen	Seite 11
Technische Ausstattung	Seite 12

Checklisten

Benutzungsordnung	Seite 13
Kostenverordnung	Seite 14
Kundenbefragung	Seite 15
Intra- und Internetauftritt	Seite 16

Ziele und Zielgruppen, Organisation

1. Die Bibliothek dient der Informations- und Literaturversorgung der Trägerinstitution und ist, wenn es den Zielen der Trägerinstitution entspricht, darüber hinaus öffentlich zugänglich.
2. Die Bibliothek ist eine Organisationseinheit innerhalb der übergeordneten Institution, die nach bibliothekarischen Grundsätzen (Fachpersonal, Regelwerke usw.) geführt und organisiert wird.
Ihre Stellung ist im Organigramm und Geschäftsverteilungsplan verbindlich geregelt und schriftlich festgehalten.
3. Die Bibliothek benennt schriftlich und in Abstimmung mit der Trägerorganisation messbare Ziele ihrer Arbeit (z. B. Bestandsaufbau, Unterstützung von Forschung und Lehre, von Ausstellungen, Anzahl der zu erfassenden bibliothekarischen Datensätze, Zeitaufwand für die Medienbearbeitung, Erweiterung der Informationsdienstleistungen). Diese werden in einem Zielkatalog schriftlich festgelegt. Einmal jährlich wird die Zielerreichung ausgewertet, und es werden für das folgende Jahr neue Ziele schriftlich definiert.
4. Die Bibliothek benennt schriftlich ihre primären und sekundären Zielgruppen (z. B. Mitarbeiter der Trägerinstitution, Professoren, Volontäre, Museumspädagogen, Honorarkräfte, Restauratoren, Werkstattmitarbeiter, Studenten, interessierte Bürger).
5. Die gesetzlichen Vorgaben hinsichtlich der Barrierefreiheit in den Bereichen Bau und Verkehr und Informationstechnik sind im Sinne der jeweiligen nationalen Gesetzgebungen zu realisieren. (S. z. B. Bundesgesetzblatt 2002, Teil I, Nr. 28, S. 1467, §4, §8, § 11.)
6. Für die Organisation und fachbibliothekarische Aufgaben steht ein von der Bibliothek schriftlich festzulegender Anteil der Wochenarbeitszeit als Arbeitsstunden außerhalb der Öffnungszeiten zur Verfügung (dabei Öffnungszeit = Auskunftszeit).
7. Die Bibliothek führt eine monatliche Statistik über die für sie relevanten Daten (z. B. Anzahl der Kunden, sortiert nach Zielgruppen, Anzahl der entliehenen/benutzten Medien, Zugriffe auf ihre Intra-/Internetseiten).
Die Auswahl der zu erhebenden Daten wird jährlich angepasst. Die Daten werden jährlich ausgewertet und zur Anpassung des Angebots genutzt.

Die Ergebnisse der Auswertung werden schriftlich festgehalten. Eine schriftlich festgelegte Auswahl der erhobenen Daten wird regelmäßig an die jeweilige nationale Bibliotheksstatistik übermittelt.

Finanzen

8. Die Bibliothek beteiligt sich an der Finanzplanung der Trägerinstitution mit eigenen Vorlagen. Diese Vorlagen und das Ergebnis der Verhandlungen mit der Trägerinstitution werden schriftlich dokumentiert.
9. Die Bibliothek ist institutionell im Haushalt der Trägerinstitution ausgewiesen und erhält bis zum 01.03. eines jeden Jahres festgelegte Etats.
10. Die Bibliothek erstellt für ihren Etat in jedem Haushaltsjahr einen Finanzplan, aus dem die unterschiedlichen Einnahme- und Ausgabenarten zu erkennen sind (z. B. Erwerb von Medien wie Zeitschriften, Monografien, Lizenzen für Datenbanken, Schriftentausch, Arbeitsmaterialien und Sachmittel, Mittel für Ausstellungen und Veranstaltungen).

Bestand

11. Die Bibliothek verfügt über ein Bestandskonzept/Erwerbungsprofil, das die Grundsätze des Bestandsaufbaus festlegt und mit den Zielen der Trägerinstitution abgestimmt ist (z. B. Beschreibung der Sammelgebiete, thematisch, zeitlich und geografisch, Medienarten, elektronische Ressourcen und Informationssysteme, Sonderbestände, Sondersammlungen, Geschenke, Tausch- und Belegexemplare). Das Erwerbungsprofil wird alle drei Jahre überprüft und angepasst.
12. Die Bibliothek legt in Absprache mit der Trägerinstitution fest, wer die Erwerbungsentscheidungen trifft und legt dies schriftlich nieder (z. B. Letztentscheidungsrecht, Mitwirkungsrecht, Entscheidungsrechte und -pflichten in Konfliktfällen).
13. Für die Bestandserhaltung liegt ein schriftliches Konzept vor (z. B. gefährdete Bestände, Beschreibung der Freihand- und Magazinräume aus konservatorischer Sicht, Problemlösungen, Notfallplanung). (S. a. Internetseite <http://forum-bestandserhaltung.de> mit Literatur, Checklisten, Dienstleistern.)

14. Die Bibliothek entwickelt ein Konzept zur Digitalisierung ihrer Bestände, z. B. für einzigartige historische oder wertvolle Sammlungen. Das Konzept wird schriftlich festgehalten und mindestens alle 3 Jahre angepasst.
15. Der Bibliotheksbestand wird in regelmäßigen Abständen (mindestens alle 5 Jahre) einer Revision unterzogen. Ausnahmen sind schriftlich zu begründen (z. B. OPL mit großem Bestand).
16. Der Schriftentausch wird anhand einer Tauschkartei/Tauschdatenbank (Titel, Anzahl, Wert, Schätzpreis, Datum für Ein- und Ausgänge) dokumentiert.
Die Bibliothek führt aktuelle Schriftentauschlisten, die veröffentlicht werden (z. B. Website, Versand).
17. Pflichtexemplarbibliotheken werden spätestens innerhalb 4 Wochen nach Erscheinen einer Publikation bedient.
18. Die Bibliothek legt den Umgang mit Dubletten schriftlich fest.
19. Zur formalen und sachlichen Erschließung von Medien liegen schriftlich festgelegte Richtlinien vor (z. B. Anwendung überregional gültiger Regelwerke, Erschließungstiefe, Aufsatzerschließung, Erfassung elektronischer Ressourcen). Ausnahmen sind schriftlich zu begründen.
20. Die Bibliothek verfügt über ein schriftlich fixiertes Konzept zur retrospektiven Katalogisierung ihres Bestandes. Es enthält die Anzahl der jährlich zu erfassenden Titel. Hierzu werden auch Projekte und Fördermöglichkeiten geprüft und dokumentiert, die zusätzliches Personal oder Sachleistungen bereitstellen können.
21. Elektronisch erfasste Bestandsnachweise (OPAC) und/oder fachliche Metadaten werden in einem regionalen oder überregionalen und/oder fachlichen Verbundkatalog oder Portal zugänglich gemacht. Ausnahmen sind schriftlich zu begründen.

Dienstleistung

22. Eine Benutzungsordnung liegt zur Einsichtnahme im Lesesaal aus und/oder steht online zur Verfügung (s. a. Checkliste Benutzungsordnung, Anhang 1).
23. Die Bibliotheksbenutzung ist kostenfrei. Besondere Dienstleistungen (z. B. Kopien, Fotoaufträge, aufwendige Recherchen) werden in einer schriftlich fixierten und ausliegenden und/oder online zur Verfügung gestellten Kostenverordnung (Gebühren-/Entgeltordnung) geregelt (s. a. Checkliste Kostenverordnung, Anhang 2).

24. Die Bibliothek legt ein Konzept zur Fernnutzung vor, das den Bedarf der Kunden und den Charakter der Sammlung berücksichtigt und Möglichkeiten zum wissenschaftlichen Arbeiten in virtuellen Informationsräumen anbietet (z. B. Verknüpfung von Objektdaten eines Museums mit bibliografischen Daten, mit Volltexten usw.).
25. Die Bibliothek ist für die Mitarbeiter der Trägerinstitution in max. 10 Minuten Fußweg vom Arbeitsplatz erreichbar; in der Regelarbeitszeit dieser Zielgruppe ist die Bibliothek immer zugänglich.
Für Mitarbeiter an weiter entfernten Standorten steht ein Botendienst zur Verfügung.
26. Für andere Angehörige der Trägerinstitution (z. B. Studentinnen und Studenten) und externe Besucherinnen und Besucher ist die Bibliothek mindestens 20 Stunden wöchentlich geöffnet, davon drei Stunden nach 18.00 Uhr oder am Wochenende (Öffnungszeiten = Auskunftszeiten).
27. Die Bibliothek ist mit öffentlichen Verkehrsmitteln erreichbar (innerhalb von 10 Minuten zu Fuß ab Haltestelle).
28. Die Bibliothek ist während der Öffnungszeiten auch telefonisch erreichbar. Außerhalb der Öffnungszeiten ist ein Anrufbeantworter geschaltet, der das Angebot des Rückrufs spätestens am nächsten Werktag enthält.
29. Die Bibliothek legt in Absprache mit der Trägerorganisation die Zugangsberechtigung der jeweiligen Zielgruppen zu den Freihand- und Magazinbeständen in einem schriftlichen Konzept fest.
30. Medien aus dem eigenen Bestand werden in 1 Stunde bereitgestellt. Medien aus Außenmagazinen werden innerhalb von zwei Werktagen bereitgestellt.
31. Die Bibliothek macht definierten Zielgruppen auch Medien und Informationen zugänglich, die sich nicht im eigenen Bestand befinden (z. B. Fernleihe, Dokumentlieferservice). Auf dieses Angebot wird öffentlich hingewiesen (z. B. Intra-/Internet).
32. Neuerwerbungen werden den Kunden 1 Woche nach Eingang in der Bibliothek zugänglich gemacht. Ausnahmen sind schriftlich zu begründen.
33. Erwerbungsünsche von Kunden werden berücksichtigt, sofern diese in das Erwerbungsprofil passen und dem finanziellen Rahmen entsprechen.
34. Die Bibliothek entscheidet über Anschaffungsvorschläge von Kunden in 3 Werktagen und benachrichtigt den Kunden.

35. Für Mitarbeiter der Trägerinstitution sowie für Kunden mit Leseausweis wird der Zugang zu vorhandenen kostenpflichtigen Fachdatenbanken (Lizenzpflicht) und Informationssystemen garantiert.
36. Der uneingeschränkte Zugang für alle Kunden zu kostenlosen Fachdatenbanken wird garantiert.
37. Die Bibliothek macht über ihr Internet und/oder Intranet fachlich einschlägige Linksammlungen und digitale Bibliotheken zugänglich (z. B. *www.arthistoricum.net*, *www.artguide.net*).
38. Anfragen jeder Form werden in 3 Werktagen beantwortet. Der Empfang elektronischer Anfragen wird in 1 Werktag bestätigt. Kann eine Anfrage nicht in 3 Werktagen beantwortet werden, erhält der Kunde einen Zwischenbescheid mit einem Hinweis auf das bisher Bearbeitete und die voraussichtliche Bearbeitungszeit.
39. Rechercheanfragen werden von bibliothekarischen Fachkräften bearbeitet. Ausnahmen sind schriftlich zu begründen. Der Kunde erhält neben dem reinen Rechercheergebnis auch vollständige Angaben über die benutzten Quellen.
40. Zur Vermittlung von Informations- und Medienkompetenz liegt ein schriftliches Konzept vor, das sich an den Zielgruppen orientiert (z. B. Fachinformationsrecherche, Bibliothekseinführung). Es wird öffentlich bekannt gemacht und sieht Veranstaltungen mindestens einmal jährlich vor.
41. Die Bibliothek verfügt über ein Beschwerdemanagement (Anreiz, Bearbeitung, Auswertung).

Kommunikation und Marketing

42. Die Bibliothek hat ein schriftlich fixiertes Konzept zur Darstellung ihrer Leistungen und Angebote für die Trägerinstitution, die Zielgruppen, die nationale und internationale Fachöffentlichkeit und die allgemeine Öffentlichkeit. Es enthält klare Verantwortlichkeiten z. B. für die Planung, Umsetzung und Evaluation von Maßnahmen, Erstellung der Mittel und Medien, der Kontaktarbeit mit Presseorganen, Lobbyarbeit. Auf der Basis seiner Auswertung wird es jährlich aktualisiert.
43. Im Rahmen einer Befragung erhebt die Bibliothek mindestens alle drei Jahre ihren Bekanntheitsgrad sowie die Kundenbedürfnisse und Wünsche.

Die Befragung wird zu zwei unterschiedlichen Zeitpunkten (Jahreszeitenfaktor) mittels einer festgelegten Methode (S. Checkliste Kundenbefragung, Anhang 3) durchgeführt. Die Inhalte und Methoden der Befragung sind über einen längeren Zeitpunkt vergleichbar. Die Ergebnisse der Auswertungen werden schriftlich festgehalten und zur Anpassung der Leistungen und Angebote genutzt.

44. Das Image der Bibliothek wird mindestens alle drei Jahre bei den Kunden (z. B. anhand eines Polaritätenprofils) und allen Mitarbeitern ermittelt. Bei den (Noch-)Nicht-Kunden wird das Image durch eine Zufallsauswahl der potenziellen Zielgruppen mit der gleichen Methode ermittelt.
45. Die Bibliothek verfügt über ein schriftlich fixiertes, mit der Trägerinstitution abgestimmtes Corporate Design aller Mittel und Medien (z. B. Logo, Signet, Schriften, Farben, Formate, Layout, Online-Medien, Leit- und Orientierungssystem, einheitliche Erkennungsmerkmale der Mitarbeiter).
46. Die Bibliothek hat ein schriftlich fixiertes Konzept zu Sprachstil und Formulierungen aller Kommunikationsmittel. Darin enthalten sind exemplarische Vorgaben (z. B. Grußformeln, positive und negative Auskünfte, Bestellwünsche, Textbausteine, Stilmuster).
47. Die Angebote der Bibliothek werden in den Medien der Trägerinstitution publiziert (z. B. Drucksachen, Pressemeldungen, Intranet, Homepage, Social Network, Wiki, Blog, s. Checkliste Intra- und Internetauftritt, Anhang 4).
48. Die Bibliothek informiert die Mitarbeiter der Trägerinstitution monatlich auf direktem Wege (z. B. Newsletter, E-Mail, Brief) über aktuelle Neuerungen und Neuerwerbungen, Veranstaltungen und Sonderaktionen.

Kooperation und Netzwerke

49. Die Bibliothek hat ein schriftliches Konzept zur Kooperation und Kontaktarbeit, das Punkte wie die folgenden enthält: inhaltliche Grundsätze der Zusammenarbeit mit Dritten (auch Ausschlüsse), eine Liste der bisherigen und potenziellen Kontaktpartner (z. B. Tauschpartner, Erwerbungsabsprachen, Regelungen über die personelle Zuständigkeit der Kontaktarbeit).

50. Die Bibliothek kooperiert mit ausgewählten Abteilungen der Trägerinstitution (z. B. Museumspädagogik) oder Bildungseinrichtungen vor Ort (z. B. Schulen, VHS, FH, Universität), denen mindestens einmal jährlich ein Angebot unterbreitet wird (z. B. Handapparat, Büchertisch, Medienliste, Recherchedienstleistung, Veranstaltung). Diese Kooperationen werden schriftlich dokumentiert.
51. Die Bibliothek arbeitet in mindestens einem fachlichen Netzwerk mit (z. B. lokale, regionale, Arbeitsgemeinschaft und/oder Berufsverband). Sie verfolgt die aktuellen Entwicklungen im Bibliothekswesen (z. B. Fachpublikation, Mailing-Liste) und nimmt an Veranstaltungen (z. B. Kongress, Bibliothekartag, Mitgliederversammlung, Fortbildung) teil. Eigene Beiträge in diesen Netzwerken werden dokumentiert.

Personelle Rahmenbedingungen

52. Die Personalausstattung in Kunst- und Museumsbibliotheken basiert auf nachvollziehbaren und schriftlich dokumentierten Personalbemessungsgrundlagen, die sich am Auftrag der Bibliothek, der Größe des Bestandes, der Besucherzahl und weiterer inhaltlicher Bemessungsgrundlagen (z. B. geforderte Erschließungstiefe, Sonderaufgaben) orientiert.
53. Leitende Funktionen werden von hauptamtlich beschäftigten Kräften besetzt.
54. Auf der Basis einer Aufgabenbeschreibung werden in der Personalbemessung auch Aussagen zu den erforderlichen fachlichen Qualifikationen dokumentiert. Bibliothekarische Fachqualifikationen sind unverzichtbar.
55. Für jede Stelle in der Bibliothek gibt es schriftlich fixierte Aufgabenbeschreibungen und Anforderungsprofile. Das Aufgabenprofil erläutert die jeweils zu erbringenden Aufgaben und Leistungen. Das Anforderungsprofil beschreibt die zur Leistungserbringung notwendigen Qualifikationen. Hierzu gehören Qualifikationen, die im Rahmen formalisierter Ausbildungen erworben wurden, und fachliche und persönliche Kompetenzen sowie Methodenkompetenzen, die häufig nur durch biografische Erfahrungen erworben werden können (s. a. Krauß-Leichert, Ute: Berufsbild 2000, Bibliotheken und Bibliothekare im Wandel. – 2., unveränd. Nachdr. – Wiesbaden, 2000).

56. Für Stellenbesetzungen erstellt die Leitung des bibliothekarischen Fachpersonals Aufgaben- und Anforderungsprofile und schlägt das Auswahlverfahren vor. Die Bibliotheksleitung hat in allen Personalangelegenheiten die Fachaufsicht.
57. Die bibliothekarischen Mitarbeiter der Bibliothek beherrschen den Umgang mit den fachlich relevanten Medien – soweit diese in der Einrichtung vorhanden bzw. zugänglich sind (z. B. Zettelkatalog, OPAC, Datenbank, Fachdatenbank, Verbundkatalog, Internet, Suchmaschine, Bestelldienst, alle Arten von Trägern audiovisueller Informationen: CD, CD-ROM, DVD, Videoband, Tonkassette). Sie kennen die unterschiedlichen Datenbankstrukturen und -inhalte und beherrschen die Syntax der jeweiligen Retrieval- und Recherchesprache.
58. Die bibliothekarischen Mitarbeiter der Bibliothek sind mit den allgemein gültigen Regeln bezüglich der Handhabung von Bibliotheks- und Archivgut sowie von zeitgenössischen Medienformen und den optimalen konservatorischen Grundbedingungen (Klima, Lagerung) für alle in der Bibliothek gesammelten Medienarten vertraut. Sie tragen dafür Sorge, dass diese geschaffen und angewendet werden.
59. Die bibliothekarischen Mitarbeiter der Bibliothek sind mit den grundlegenden Bestimmungen des Urheberrechtes vertraut und tragen ihnen in der täglichen Arbeit Rechnung. Einzelheiten werden im jeweiligen Anforderungsprofil beschrieben.
60. Alle bibliothekarischen Mitarbeiter nehmen mindestens einmal jährlich an einer auf ihre jeweiligen Aufgaben und Qualifikationserfordernisse abgestimmten Fortbildung teil.
61. Auszubildende und Praktikanten arbeiten auf der Basis schriftlich geregelter Arbeitsverhältnisse, die Rechte und Pflichten regeln.
62. Für Auszubildende liegt ein schriftlicher Ausbildungsplan vor. Er regelt die Ausbildungsinhalte, Einsatzorte und die jeweils zuständigen Ausbilderinnen und Ausbilder.
63. Für Praktikanten liegt ein schriftlicher Praktikumsplan vor. Er regelt die Arbeits- und Ausbildungsinhalte, Einsatzorte und die jeweils zuständigen Anleitungskräfte.
64. Für Freiwillige in der Bibliothek liegen genaue schriftliche Aufgabenbeschreibungen und Anforderungsprofile vor. Rechte und Pflichten sind schriftlich geregelt.
65. Auszubildende, Praktikanten und Freiwillige sind direkt einer hauptamtlichen Fachkraft zugeordnet, die für die Anleitung, Überwachung der Aufgabenerfüllung und die Weiterentwicklung der benötigten Qualifikationen zuständig ist.

Räumliche Rahmenbedingungen

66. Grundlage für die räumlichen Rahmenbedingungen ist der DIN-Fachbericht 13 (Bau- und Nutzungsplanung von wissenschaftlichen Bibliotheken). Abweichungen werden schriftlich begründet und dokumentiert. (s. Bau- und Nutzungsplanung von Bibliotheken und Archiven. Berlin [u.a.]: Beuth, 2009.)
67. Licht und Klima richten sich nach den konservatorischen Bedingungen gemäß DIN-Fachbericht 13 (max. 200 Lux, 50% Luftfeuchtigkeit, 18°C Temperatur im Magazin; max. 500 Lux, 60% Luftfeuchtigkeit, 23°C Temperatur im Lesesaal).
Messgeräte sind aufzustellen und sind von einem definierten Mitarbeiter zu warten (Kontrolle der Messdaten, der Funktionalität und Papierwechsel) und auszuwerten. Dieser Mitarbeiter erstellt bei Handlungsbedarf Vorschläge für Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen an die Leitung.
68. Für Spezialbestände (z. B. Rara, Großformate, Sondersammlungen) stehen spezielle Schränke und Regale zur Verfügung. Erfordern Bestände spezielle klimatische Bedingungen (Tonbänder, Rollfilme), so sind diese zu schaffen. (s. a. DIN-Fachbericht 13; s. a. <http://forum-bestandserhaltung.de>; s. a.: Weisser, Andreas: Videokunst im Museum. In: *Restaura* 8, 12/2006, S. 525–531. Für Langzeitarchivierung von Fotos, Negativen, Audio- und Videobändern gilt als optimal: 25% Luftfeuchtigkeit, Temperatur 8-10°C. Für elektronische/digitale Medien liegen noch keine Richtwerte vor.)
69. Das Bibliothekspersonal wird an allen, die Bibliothek betreffenden räumlichen Planungen beteiligt. Die Beteiligung ist schriftlich zu dokumentieren.
70. Die Bibliothek richtet Lese-Arbeitsplätze ein, die Anzahl richtet sich nach dem DIN-Fachbericht. Abweichungen sind schriftlich zu begründen. Die Lese-Arbeitsplätze sind ausgestattet mit Tisch, Stuhl und Beleuchtung.
71. Die Bibliothek bietet eine Möglichkeit zur Gruppenarbeit.
72. Lesesaal und Mitarbeiterräume werden alle 10 Jahre renoviert, das Magazin alle 20 Jahre. Auch der Fußboden wird hierbei berücksichtigt. Qualifiziertes Reinigungspersonal reinigt mindestens einmal wöchentlich die Räume. Magazinräume und Fenster werden zweimal jährlich gereinigt. Buch- und Regalentstaubungen finden einmal jährlich statt.

Technische Ausstattung

73. Jedem hauptamtlichen Mitarbeiter der Bibliothek steht ein Arbeitsplatz mit PC und Drucker (eigener oder Netzwerkdrucker) mit Internetanschluss zur Verfügung.
74. Jeder hauptamtliche Mitarbeiter der Bibliothek hat Zugang zu einem Telefonanschluss und eine personalisierte Mailadresse. Die Bibliothek verfügt über mindestens einen internationalen Telefonanschluss.
75. Es gibt eine allgemeine Mailadresse für die Bibliothek.
76. Es steht mindestens 1 Telefaxgerät zur Verfügung.
77. Die Bibliothek verfügt über mindestens 2 Kunden-Arbeitsplätze mit PC und einen Multifunktionsarbeitsplatz, ausgestattet mit Steckdose, Internetzugang.
78. Die Bibliothek ermöglicht Abspielmöglichkeiten für alle in ihrem Bestand befindlichen Medien (z. B. Schallplatte, Audiokassette, Videokassette, CD, DVD).
79. Es gibt eine Kopiermöglichkeit bzw. die Bibliothek sorgt für eine Reproduktionsmöglichkeit innerhalb 1 Woche.
80. Die Bibliothek ist in das EDV-Konzept der Trägerinstitution eingebunden (z. B. Netzwerk, Firewall, Datensicherung, Updates). Die Zuständigkeit für den technischen Support ist durch Benennung eines Administrators eindeutig festgelegt.
81. Erneuerungsintervalle für Geräte sind wie folgt festgelegt: PC und Monitor, Drucker, Scanner, Kopierer, Faxgeräte alle 5 Jahre. Es gibt Wartungs- und Serviceverträge mit Leistungsgarantie für die technischen Geräte, die von der Trägerinstitution gepflegt und bezahlt werden.
82. Geltende Vorschriften zur Aufstellung technischer Geräte und Betriebsanleitungen werden eingehalten und liegen zur Einsicht in der Bibliothek aus.
83. Für Verbrauchsmaterialien (z. B. Toner, Papier) gibt es ein Vorratslager, das regelmäßig von der zuständigen Mitarbeiterin/dem zuständigen Mitarbeiter des Hauses aufgefüllt wird.

Anhang 1

Checkliste Benutzungsordnung

Die Benutzungsordnung sollte Angaben enthalten zu:

1. Status und Aufgaben der Bibliothek

1.1. Datenschutz

2. Benutzungsberechtigte

Mitarbeiter der eigenen Institution

3. Zulassungsbedingungen

- persönliche Anmeldung
- Vorlage eines Personaldokuments
- Anerkennen der Benutzungsordnung durch Unterschrift

4. Benutzungsbedingungen/Aussagen zu:

- allgemeine Verhaltensregeln
- Essen, Trinken, Rauchen in der Bibliothek
- Verwendung privater technischer Geräte
- Ausleihbedingungen

5. Aussagen zu:

- Sorgfalts- und Schadensersatzpflicht
- Haus- und Kontrollrecht
- Fundsachen
- Haftung der Bibliothek
- Vervielfältigungen
- Bedingungen zur Nutzung der Medien für Ausstellungen oder Film- und Fernsehaufnahmen
- Ausleihbeschränkungen
- Leihfristen und Mahnungen

6. Hinweis auf weitere Ordnungen (z. B. Gebühren- und Entgeltordnung, Schließfachordnung, o. Ä.)

Anhang 2

Checkliste Kostenverordnung (Gebühren- und Entgeltordnung)

Die Kostenverordnung (Gebühren- und Entgeltordnung) sollte Angaben enthalten zu:

1. gesetzlichen Grundlagen

2. Gebühren für z. B.

2.1. Benutzungsgebühr o. Ä..

2.2. Mahngebühr je Mahnfall oder Verzugsgebühr

- pro Medium/je x Tage
- bei Kurzausleihe aus Präsenzbestand je Tag

2.3. Bearbeitungsgebühr für

- Einarbeitung eines Ersatzexemplars
- Reparatur oder Ersatz von z. B. Schlössern oder Schlüsseln

3. Entgelte für z. B.:

- Vervielfältigungen
- Rechercheleistungen
- Leihverkehr
- Ersatzbenutzerkarte
- Kosten für Reparatur beschädigter oder verschmutzter Medien
- Kosten für Ersatzexemplar
- Schadenersatz für Wertminderung

4. Auslagen für z. B.:

- Porto bei Benachrichtigungen und Mahnungen o. Ä.
- Lieferdienste o. Ä.



Anhang 3

Checkliste Kundenbefragung

Die Kundenbefragung ist ein Instrument andauernder Qualitätssicherung.

Es muss beachtet werden, dass die Anforderungen der Datenschutzbestimmungen eingehalten werden.

Im Vorfeld einer Kundenbefragung sollten folgende Punkte abgestimmt sein:

1. Zielgruppe:

- Benutzer der Bibliothek
- Nichtbenutzer der Bibliothek

2. Art der Befragung:

- Interview
- Fragebogen
- auf Papier
- telefonisch
- elektronisch
- direkt per E-Mail
- Homepage

3. Inhalt der Befragung:

- Serviceleistungen der Bibliothek
- Informationsvermittlung
- Angebote
- Ausstattung
- Bestände
- Literatur- und Medienangebot
- Verfügbarkeit
- Ausleihmodalitäten
- Personal
- Kompetenz
- Freundlichkeit
- Anregungen
- Zufriedenheit
- Wünsche

5. Auswertung

Kommunikation der Ergebnisse für die Befragten, Mitarbeiter, Trägerinstitution

Anhang 4

Checkliste Intra- und Internetauftritt

Der Intra- und Internetauftritt sollte folgende Angaben zur Bibliothek enthalten:

- Lage der Bibliothek im Gebäude der Trägerinstitution
- Adresse mit Telefon und E-Mail
- Name, Telefon und E-Mail der Ansprechpartner
- Öffnungszeiten

- Ziele und Zielgruppen
- Benutzungs- und Gebührenordnung
- Statistik

- Sammlungsschwerpunkte
- Link zum OPAC
- Linksammlung zur Recherche

- Veranstaltungskalender