

Qualitätsmanagementverfahren der Arbeitsgemeinschaft für Kunst- und Museumsbibliotheken



Karikatur: Marie Marcks

9. BSZ-Kolloquium, Stuttgart, 25.09.2008

Martin Zangl, Vorstandsmitglied der AKMB,
c/o LWL-Landesmuseum für Kunst und Kulturgeschichte Münster,
email: martin.zangl@lwl.org



Was soll DAS schon wieder?

Die Situation in Kunst- und Museumsbibliotheken:

- Ressourcen, finanziell und personell, werden knapper
- Bibliotheken müssen ihre Existenz rechtfertigen
- Verständnis für Bibliotheksarbeit fehlt
- Mittelgeber wollen Daten über den Einsatz ihrer Ressourcen
- Besonders Spezialbibliotheken werden in der Öffentlichkeit nicht wahrgenommen

Zitat: „Finde ich doch alles im Internet!“

Zitat: „Wenn Sie neue Bücher brauchen, schmeißen Sie doch erstmal die alten weg!“



Was kann „Bibliothek“ tun?

- Bibliotheken müssen sich nicht nur untereinander verständigen und vernetzen
- Sie müssen nachvollziehbare Daten über den Einsatz ihrer Ressourcen liefern
- Sie müssen sich als unerlässliche Ressource für Forschung, Lehre und Studium beschreiben
- Sie müssen sich gegenüber anderen „Informationsanbietern“ als kompetenten Dienstleister darstellen

*Zitat: „Bibliotheken sind die entscheidenden Bildungsorte“
Bundespräsident Horst Köhler*



Arbeitsgemeinschaft der Kunst- und Museumsbibliotheken

Wie versucht das die AKMB?

Durch die Einführung und Verbreitung eines Qualitätsmanagementverfahrens mit den drei Bausteinen:

- **Standards**
- **Auditierung**
- **Zertifizierung**



1. Standards in Kunst- und Museumsbibliotheken

- Warum Standards?
 - Standards bilden Fakten ab, die nachvollziehbar und prüfbar sind
 - Standards formulieren sowohl die Anforderungen von außen als auch das selbst gesetzte Qualitätsniveau
 - Standards können Bibliotheksarbeit und Dienstleistungen auch Fachfremden verständlich machen



Standards in Kunst- und Museumsbibliotheken

- Was sind Standards?
 - Beschreibung von Leistungsanforderungen
 - Beschreibung von Qualitätsniveau
 - Entscheidendes Kriterium: Messbarkeit und Prüfbarkeit
(Klassische Indikatoren sind: Menge, Zeit, Kosten, Messung der Kundenzufriedenheit)
 - Standards werden regelmäßig an Anforderungen und Rahmenbedingungen angepaßt



Standards in Kunst- und Museumsbibliotheken

- Wie sind diese Standards entstanden?
 - Initiative zur Gründung einer Fachgruppe Standards auf der AKMB-Fortbildung „Die Zukunft gestalten : Kunst- und Museumsbibliotheken in Zeiten knapper Kassen, 17. und 18. Oktober 2003“
 - Wunsch nach Standards überwiegend aus der Gruppe der OPLs in der AKMB
 - In 2006 mehrere Workshops unter Organisation der Initiative Fortbildung für wissenschaftliche Bibliotheken e.V. mit fachlicher Begleitung durch Herrn Motzko, Praxisinstitut Bremen
 - Ergebnis der Workshops sind Standards erstmalig formuliert im Januar 2007, fortgeschrieben und mit letztem Stand vom 27.11.2007, nächste Fortschreibung im November 2008



Arbeitsgemeinschaft der Kunst- und Museumsbibliotheken

Standards in Kunst- und Museumsbibliotheken

- Welche Standards? 83 Standards zu folgenden Themen:
 - Ziele und Zielgruppen, Organisation
 - Finanzen
 - Bestand
 - Benutzung und Beratung
 - Kommunikation und Marketing
 - Kooperation und Netzwerke
 - Personelle Rahmenbedingungen
 - Räumliche Rahmenbedingungen
 - Technische Ausstattung



Arbeitsgemeinschaft der Kunst- und Museumsbibliotheken

Standards in Kunst- und Museumsbibliotheken

- Was kann „Bibliothek“ mit den Standards anfangen?
 - Richtschnur für (Selbst-)Einschätzung von Ausstattung, Angeboten und Leistungen
 - Impulsgeber für professionelle Weiterentwicklung
 - Argumentationshilfe, nicht nur bei fachfremden Evaluationen
 - Grundlage eines Qualitätssicherungssystems durch Auditierung und Zertifizierung in der Sparte Kunst- und Museumsbibliotheken



2. Auditierung in Kunst- und Museumsbibliotheken

- Was sind Ziele der Auditierung?
 - Vermittlung der Intention der Standards
 - Sicherstellung der Arbeit gemäß den Standards
 - Feststellung von Abweichungen in der praktischen Arbeit
 - Empfehlungen zum Erreichen der Anforderungen
 - Sammlung von Anregungen zur Weiterentwicklung von Standards
 - Bewertung des Anwendungsstandes der Standards als Grundlage für eine Zertifizierung



Arbeitsgemeinschaft der Kunst- und Museumsbibliotheken

Auditierung in Kunst- und Museumsbibliotheken

- Wie wird geprüft ?
 - Freiwillige Anmeldung zu einer Prüfung / Auditierung bei der Ansprechpartnerin der Fachgruppe Standards der AKMB
 - Je 2 ausgebildete Auditoren (Kollegen aus dem Bereich Kunst- und Museumsbibliotheken) prüfen vor Ort
 - Verwirklichung der Standardanforderung wird im Gespräch, durch Akteneinsicht oder Beobachtung überprüft und schriftlich fixiert

Auditierung in Kunst- und Museumsbibliotheken

- Wie wird bewertet?
 - Die Bewertung zur Erfüllung der Anforderungen werden nach einem Punktesystem in einem Auditbericht festgehalten:
 - Übererfüllung der Standardanforderung: 2 Punkte
(Die Vergabe muß im Auditbericht begründet werden)
 - Erfüllung der Standardanforderung: 1 Punkt
 - Nichterfüllung der Standardanforderung: 0 Punkte
(Die Vergabe muß im Auditbericht begründet werden)
 - Die für eine Zertifizierung notwendige Punktzahl ergibt sich direkt aus der Anzahl der Standards
 - Standards, die in den zu prüfenden Bibliotheken nicht zutreffen oder aufgrund anderslautender Vorgaben nicht erfüllbar sind, werden aus dem Auditverfahren herausgenommen. Die nicht auditierten Anforderungen müssen begründet werden.

Auditierung in Kunst- und Museumsbibliotheken

- Was ist ein Auditbericht?
 - Der Auditbericht fixiert die Bewertungen der Auditoren und die Begründungen. Er dient als Grundlage für die Zertifizierung.
 - Der Auditbericht wird vor Ort mit der auditierten Bibliothek und nach Möglichkeit mit der Institutionsleitung besprochen und gegengezeichnet. Empfehlungen zum Erreichen der nichterfüllten Anforderungen werden genannt, ebenso die übererfüllten Anforderungen angesprochen.
 - Strittige Positionen werden vermerkt, die Zertifizierungsstelle entscheidet über die letztendliche Bewertung - im Bedarfsfall kann ein Wiederholdungsaudit angesetzt werden.
 - Der Auditbericht wird von den Auditoren an die Zertifizierungsstelle gesandt.



3. Zertifizierung in Kunst- und Museumsbibliotheken

- Die Zertifizierungsstelle für das Qualitätsmanagementverfahren der AKMB ist im Institut für Bibliotheks- und Informationswissenschaft der Humboldt Universität zu Berlin bei Herrn Prof. Dr. Konrad Umlauf angesiedelt.
-
- Die Zertifizierungsstelle erhält den Auditbericht und entscheidet innerhalb von 4 Wochen über eine Zertifizierung.
- Das Gesamtergebnis des Auditierungs- und Zertifizierungsverfahrens ist bei Erreichen oder Überschreiten der in der Auditprüfung durch die Auditoren festgelegten Mindestpunktzahl das Zertifikat durch das Institut der HU Berlin.



Arbeitsgemeinschaft der Kunst- und Museumsbibliotheken

Zertifizierung in Kunst- und Museumsbibliotheken

- Das Zertifikat hat eine Gültigkeit von 3 Jahren, danach erlischt es automatisch.
- Wird die für eine Zertifizierung nötige Punktzahl nicht erreicht, kann nach der Frist von 6 Monaten erneut ein Audit beantragt werden.
- Bei erfolgreicher Wiederholungsprüfung wird ein weiteres Zertifikat für 3 Jahre erteilt.



Arbeitsgemeinschaft der Kunst- und Museumsbibliotheken

Qualitätsmanagementverfahren der Arbeitsgemeinschaft der Kunst- und Museumsbibliotheken

- Fazit:
 - Die Standards der AKMB stellen eine Grundlage der Bibliotheksorganisation in kleineren Kunst- und Museumsbibliotheken dar
 - Gemäß internationalen Normen (z.B. DIN EN ISO 9001, Auditverfahren, Auditberichte, ständige Verbesserung) werden die Standards von Fachkollegen überprüft
 - Ein Zertifikat einer externen wissenschaftlichen Institution dokumentiert den Leistungsstand einer Bibliothek öffentlichkeitswirksam und trägt zur Profilierung der Trägerinstitution bei



Qualitätsmanagementverfahren der Arbeitsgemeinschaft der Kunst- und Museumsbibliotheken

- im Vergleich zur anderen Verfahren
 - Zertifizierung nach ISO 9001
(z.B. sechs Öffentl. Bibliotheken in NRW)
Auditierung und Zertifizierung des Verfahrens ohne inhaltlichen Bezug zur Bibliothek durch Fachfremde (z.B. TÜV)
 - Stärken-Schwächen-Analyse nach CAF- / EFQM-Modell
(z.B. Pilotprojekt „Ausgezeichnete Bibliothek“ von Öffentl. Bibliotheken im Raum Stuttgart in Zusammenarbeit mit der HdM Stuttgart)
Orientierung an internationalem Modell aus Wirtschaft / Verwaltung, mit allgemeinen Themenfelder ohne ausdrücklichen Bibliotheksbezug, Zertifizierung durch wiss. Fachinstitution



Arbeitsgemeinschaft der Kunst- und Museumsbibliotheken

Qualitätsmanagementverfahren der Arbeitsgemeinschaft der Kunst- und Museumsbibliotheken

- im Vergleich zur anderen Verfahren
 - Qualitätsentwicklung durch kollegiale Beratung
(Zusammenarbeit von 10 deutschen Univ.-Bibliotheken)
*Aufgabenbezogene Zusammenarbeit von Fachkollegen,
„Erfahrungsaustausch“ ohne Auditierung und Zertifizierung*



ARBEITSGEMEINSCHAFT DER KUNST- UND MUSEUMSBIBLIOTHEKEN

[Fachgruppen](#) >

Fachgruppe "Standards"

Standards und Qualitätsmanagementverfahren der Arbeitsgemeinschaft der Kunst- und Museumsbibliotheken

Auf Kunst- und Museumsbibliotheken lastet in Zeiten knapper werdender finanzieller und personeller Ressourcen wachsender Druck, ihre Existenz zu rechtfertigen. Die AKMB als Vertreterin der überwiegend kleineren Kunst- und Museumsbibliotheken hat in dieser Fachgruppe Standards entwickelt, um den Trägerinstitutionen nachvollziehbare Daten über den Einsatz ihrer Ressourcen liefern zu können, die Bibliothek als unerlässliche Ressource für Forschung, Lehre und Studium zu beschreiben und sie als kompetenten Dienstleister darzustellen.

Die Standards in Kunst- und Museumsbibliotheken, die in mehrtägigen Workshops mit externer Betreuung formuliert wurden, stellen die Grundlage eines Qualitätsmanagementverfahrens dar. Die Standards werden in regelmäßigen Abständen auf Zweckmäßigkeit überprüft, überarbeitet und fortgeschrieben. Das Instrument für diese Fortschreibung ist die Auditkonferenz (s.u.). Mit der jährlichen Überarbeitung der Standards ist sichergestellt, dass die Standards weiterhin als Impulsgeber und Richtschnur für die professionelle Weiterentwicklung von Bibliotheken funktionieren. Gemäß den Grundanforderungen für eine Zertifizierung nach internationalen Normen (z.B. DIN EN ISO 9001) wird die Anwendung der gültigen Standards in Bibliotheken überprüft. Das geschieht durch ein Auditverfahren, das auf freiwilliger Basis von einer Bibliothek beantragt werden kann. Zwei ausgebildete Auditoren prüfen vor Ort die Anwendung der Standards, vergeben Punkte und erstellen einen Auditbericht. Die Auditoren prüfen und beurteilen also nicht