

Slot 4.2: Steuerungsinstrumente in Bibliotheken II

Moderation: Robert Schiller (*UBam Kunstuniversität Graz, Österreich*)

Die Bibliothek mit Gütesiegel – das Qualitätsmanagementverfahren von BibliothekarInnen für BibliothekarInnen

Vortragende/r: Moser, Simone (*Museum Moderner Kunst Stiftung Ludwig Wien, Österreich*)

Zur Person: Dr. Simone Moser, Leitung mumok Bibliothek.

Die AKMB (Arbeitsgemeinschaft der Kunst- und Museumsbibliotheken) bietet seit 2007 interessierten Bibliothekskollegen ein Qualitätsmanagement-System an.

Die Entwicklung des AKMB-Standardkatalogs, der rund 80 fachspezifische Standards umfasst, korrespondiert mit der DIN ISO 9001, d.h. dass alle AKMB-Standards einer ISO-Anforderung zugeordnet werden können. Grundlage für das von einer Gruppe engagierter BibliothekarInnen entwickelte spezielle QM-Verfahren sind die auf die bibliothekarischen Bedürfnisse zugeschnittenen Inhalte, was die AKMB-Standards im Vergleich zu anderen QM-Systemen einzigartig macht.

Das Verfahren wurde so angelegt, dass es auch über die Gruppe der Museumsbibliotheken hinaus (z.B. in Universitätsbibliotheken oder anderen Fachbibliotheken) erfolgreich angewendet werden kann.

Die AKMB-Standards formulieren Mindestanforderungen für die Bereiche: „Ziele und Zielgruppen“, „Organisation“, „Finanzen“, „Bestand“, „Dienstleistung“, „Kommunikation und Marketing“, „Personelle und Räumliche Rahmenbedingungen“ sowie „Technische Ausstattung“ und dienen als Basis zur Reflexion von Arbeitsabläufen und Sachverhalten.

Die Überprüfung zur Erfüllung der vorgegebenen Standards erfolgt mittels Auditierung durch ausgebildete FachkollegInnen. Das Audit stellt die Begutachtung durch ExpertInnen aus der eigenen Branche in den Vordergrund. Es geht darum, die Erfüllung bzw. Nichterfüllung von Standards festzustellen sowie Anreize zur Formulierung neuer Qualitätsziele zu geben. Selbstverständlich ist es das erklärte Ziel der Bibliothek das Verfahren positiv abzuschließen, doch auch schon die kritische Beschäftigung mit den Vorgaben, das Erkennen von Stärken, das Aufdecken von Schwächen sowie das Bemühen eventuelle Mankos zu beseitigen, ist schon Qualitätsmanagement.

Beim Verfahren der AKMB „geht es nicht um die Suche nach Fehlern oder Schuldigen, denn Audits sind nicht Kritik am Bestehenden sondern Chance zur Weiterbildung!“ (Martin Zangl, Fachgruppe Qualitätsmanagement der AKMB).

Anhand von schriftlich eingereichten Nachweisen und Konzepten sowie im Dialog mit den BibliotheksmitarbeiterInnen wird die Umsetzung der Standards von zwei gleichberechtigten AuditorInnen geprüft und in einem Auditbericht ausführlich dokumentiert.

Die Zertifizierung nimmt eine externe wissenschaftliche Institution vor. Die geprüfte Bibliothek erhält bei erfolgreichem Abschluss ein drei Jahre gültiges Zertifikat, das von Prof. Dr. Konrad Umlauf (Institut für Bibliotheks- und Informationswissenschaft) im Auftrag der Humboldt-Universität zu Berlin verliehen wird. Die AKMB ist im deutschsprachigen Raum tätig und konnte diverse Bibliotheken aus Museen und Universitäten in Deutschland und Österreich (Wien, Linz, Graz und Salzburg) gewinnen, sich – erfolgreich – zertifizieren zu lassen. Die Erfahrungen aus den unterschiedlichen Audits fließen in eine jährlich abgehaltene Fachgruppenkonferenz ein, wodurch die Standards laufend diskutiert, adaptiert und aktualisiert werden können.

Der Vortrag stellt das QM-Verfahren formal und inhaltlich vor, im Speziellen soll der Impuls gegeben werden, sich für ein Audit in Betracht zu ziehen. Denn vielleicht erhält auch Ihre Bibliothek schon bald ein Gütesiegel, das für die hohe Qualität Ihrer Arbeit in Ihrer Institution bürgt. Es lohnt sich!

Profil- und Markenbildung – nicht nur etwas für große Bibliotheken

Vortragende/r: Georgy, Ursula (*Fachhochschule Köln – Institut für Informationswissenschaft, Deutschland*)

Zur Person: Seit 2000 Prof. an der FH Köln, künftig TH Köln, für Informationsmarketing. Hrsg. (mit F. Schade) des Handbuchs für Bibliotheks- und Informationsmarketing. Zahlreiche Weiterbildungen, Vorträge und Lehraufträge im In- und Ausland.

Eine gute professionelle Profil- und Markenbildung kann heute maßgeblich mit über die Zukunft einer Bibliothek entscheiden. Die Zukunftsfähigkeit von Bibliotheken hängt wesentlich davon ab, wie es ihnen gelingt, die schnellen gesellschaftlichen, politischen aber auch ökonomischen und technologischen Entwicklungen zu antizipieren und sich mit einem innovativen Produkt- und Dienstleistungskonzept zu präsentieren. Der schnelle Wandel, dem Bibliotheken unterliegen, stellt hohe Anforderungen an das Profil einer Bibliothek.

Die zentrale Frage, die es in einem Profil- und Markenprozess zu beantworten gilt, lautet: „Wer ist die eigene Bibliothek?“ Die Basis für die Beantwortung dieser Frage stellt die Formulierung eines Mission Statements dar, das sich durch die Beantwortung der folgenden vier Fragen beantworten lässt:

- Wer sind wir?
- Was tun wir?
- Wem nützen wir?
- Wo wirken wir?

Diese Fragen sind schnell gestellt, aber nicht so leicht zu beantworten, insbesondere dann, wenn der Prozess als Bottom-up-Prozess favorisiert wird, um alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu involvieren. Dies aber ist entscheidend, denn sie sind die Kommunikatoren, die die Ziele, Produkte und Dienstleistungen sowie den Nutzen der Bibliothek für die Kunden nach außen tragen.

Die vier Fragen lassen sich mithilfe des Markenstuererrads beantworten. Dieses hilft auch, die sichtbaren Elemente der Marke „Bibliothek“ sowie eine Markenarchitektur zu erarbeiten.

Insbesondere kleinere Bibliotheken glauben häufig, dass ein Profil- und Markenprozess nur etwas für große / größere Einrichtungen ist. Der Vortrag zeigt am Beispiel des ZBIW - Zentrum für Bibliotheks- und Informationswissenschaftliche Weiterbildung der Fachhochschule Köln, dass ein solcher Prozess auch von kleinen Einrichtungen durchgeführt werden kann und einen großen langfristigen Nutzen mit sich bringen kann. Der Vortrag stellt exemplarisch den Prozess vor, der sich auf kleine(re) Bibliotheken übertragen lässt. Zudem werden Ergebnisse präsentiert, die maßgeblich die externe Kommunikation des ZBIW positiv beeinflusst haben.

10 Jahre Qualitätssicherung in Südtirol

Vortragende/r: Gamper, Marion (*Amt für Bibliotheken und Lesen, Bozen, Italien*)

Zur Person: Mitarbeiterin im Amt für Bibliotheken und Lesen, betreut dort die Themen Qualität, EDV in Bibliotheken, Fortbildung, Statistik und Bibliotheksservices. Sie studierte Angewandte Betriebswirtschaft und Medien- und Kommunikationswissenschaften.

Vor zehn Jahren wurde das Qualitätssicherungsverfahren für Öffentliche Bibliotheken in Südtirol mit dem ersten Audit einer Öffentlichen Bibliothek in die Praxis umgesetzt. Ein Rückblick auf zehn Jahre Qualitätssicherung in Südtirols Bibliotheken und ein kleiner Ausblick in die Zukunft.

Seit dem Anfang hat sich einiges getan. Inzwischen wurden in den Öffentlichen Bibliotheken Südtirols 142 Audits durchgeführt. 61 Bibliotheken sowie die beiden zentralen Stellen Amt für Bibliotheken und Lesen und Bibliotheksverband Südtirol konnten per 31.12.2013 auf ein gültiges Qualitätszertifikat verweisen. Aber nicht alle Audits wurden bestanden, ein Audit musste abgebrochen werden, zwei Audits wurden nicht bestanden, allerdings mit jeweils positiven Folgen für die Bibliothek.

Der Vortrag zeigt den Fortgang und die Entwicklung des Qualitätssicherungssystems in Südtiroler Bibliotheken in den vergangenen zehn Jahren. Der Anfang der Qualitätssicherung gestaltete sich etwas schleppend, nur einzelne Bibliotheken ließen sich zu Beginn auditieren. Diese Zahl konnte aber deutlich gesteigert werden, so war 2013 das bisher auditreichste Jahr mit insgesamt 28 durchgeführten Audits. Was sind mögliche

Hintergründe? Dabei werden auch weitere Fragen erörtert wie „Was wurde erreicht, was wurde nicht erreicht?“, „Was waren mögliche Schlüsselmomente?“ aber auch „Was hat die Einführung einer ‚Branchenlösung‘ gebracht und konnte sie den Anspruch einlösen, die Qualitätsdiskussion voranzutreiben?“ und „Wie hat sich das System und wie haben sich die Bibliotheken verändert?“.

Zum Abschluss soll noch ein Blick in die Zukunft gerichtet werden: „Wie geht es weiter bei der Qualitätsentwicklung in Südtirols Bibliotheken?“, „Womit wird man sich beschäftigen (müssen)?“ und „Wie verändern sich die ursprünglichen Überlegungen und Ziele?“