

Qualitätsmanagementverfahren der AKMB

durch Auditierung und Zertifizierung von Standards

Martin Zangl – (LWL-Landesmuseum für Kunst und Kulturgeschichte Münster, Bibliothek)

Können Spezialbibliotheken neben einem Internet voller Informationen, in dem an jedem Ort, an sieben Tagen in der Woche, 24 Stunden am Tag anscheinend alle Fragen beantwortet werden können, künftig bestehen?

In kleineren Kunst- und Museumsbibliotheken dominieren oft noch die Nutzer, die gedruckte Standardwerke verwenden, ohne die Chancen der Informationen im Internet zu kennen.

Andererseits suchen die meisten Nicht-Bibliotheksnutzer mit einer konkreten Fragestellung aus dem Kunstbereich, z. B. zu einem geerbten Porzellanservice, häufig nur noch im Internet und finden dort nichts – oder zu viel.

Gibt es dazu nichts in Google?

Informationssuchende kommen oft gar nicht mehr auf die Idee, die Antwort auf ihre Frage in einer Bibliothek zu suchen, schon gar nicht in einer Spezialbibliothek aus dem Kunst- und Museumsbereich. Dabei könnte ihnen dort individuell mit einer qualifizierten Recherche in Bibliothekskatalogen, im Internet, mit der Suche in einem Fachportal, mit Hilfe einer Linksammlung oder einer Fachdatenbank geholfen werden, und sie könnten direkt vor Ort auf Fachliteratur zugreifen.

Bibliotheken müssen immer mehr dagegen ankämpfen, als verstaubte Büchersammlungen dazustehen – die nie geöffnet sind, wenn man sie braucht –, und sie müssen gegen die Meinung ankämpfen, die oft auch bei ihren Trägerinstitutionen verbreitet ist: dass Internet und Suchmaschinen die wichtigsten Informationsquellen und -dienstleister sind.

Bibliothekare besser als Suchmaschinen?

Was Bibliotheken seit Jahrhunderten leisten, nämlich Informationen nicht nur bereitzuhalten, sondern zu beschaffen, aufzubereiten, zu vermitteln und dabei die viel geforderte Medien- und Informationskompetenz zu schulen, das kann kein Internet leisten.

Die individuelle Dienstleistung macht den entscheidenden Unterschied zur Suchmaschine!

Wenn Dienstleistung und Präzision von Informationen der entscheidende Vorsprung der Bibliotheken – nicht nur im Kunst- und Museumsbereich – sind, ist es eine Zukunftsstrategie für Bibliotheken, sich über diese Qualität und diese

Dienstleistungen miteinander in Standards abzustimmen und deren Anwendung extern bewerten zu lassen, durch Auditierung und Zertifizierung. Damit können die Öffentlichkeit aber auch die Trägerinstitution und der Geldgeber von der Notwendigkeit, ja Unverzichtbarkeit, von Bibliotheken (wieder) überzeugt werden.

Standards?

Seit 2004 hat sich eine Fachgruppe der AKMB mit der Erarbeitung von Standards für den Bereich der überwiegend kleineren Bibliotheken im Kunst- und Museumsbereich beschäftigt.¹ In mehrtägigen Workshops unter Moderation von *Meinhard Motzko*, PraxisInstitut Bremen, organisiert von *Evelin Morgenstern*, Initiative Fortbildung für wissenschaftliche Bibliotheken e.V., formulierten 21 Kollegen 2006 eine Basisversion von „Standards in Kunst- und Museumsbibliotheken“. Diese Standards wurden auf dem Leipziger Bibliothekskongress 2007 zur Diskussion gestellt und aufgrund der eingegangenen Beiträge in eine Version 1.0 überführt.²

83 Standards dieser Version mit dem Stand 21.09.2007 formulieren jetzt sowohl die von au-





Werbung Thomson,
Ann Arbor, MI, 2007³

ßen an die Institution herangetragen Anforderungen als auch das selbst gesetzte Qualitätsniveau. Sie beschreiben Mindestanforderungen z.B. zu inhaltlichen Aufgaben und Zielen, Methoden und Angebotsformen, organisatorischen Rahmenbedingungen oder Qualifikation des Personals. Zwei entscheidende Kriterien liegen allen Standards zugrunde: Messbarkeit und Prüfbarkeit. Nur messbare Standards schaffen konkrete Klarheit und können intern wie extern geprüft werden. Klassische Indikatoren sind Menge, Zeit, Kosten und qualitative Anforderungen.

Standards müssen regelmäßig auf ihre Relevanz überprüft und gegebenenfalls an Anforderungen und Rahmenbedingungen angepasst werden. Dazu notwendig ist eine weiterhin intensive Diskussion unter den Nutzern und eine redaktionelle Überarbeitung – für die Standards in Kunst- und Museumsbibliotheken gewährleisten das die Fachgruppe Standards und die Zertifizierungsstelle. Die Fachgruppe diskutiert die Nutzerwünsche und Erfahrungen der Auditoren in einem einjährigen Turnus und setzt sie in neue Standards um oder überarbeitet bereits vorhandene Standards.

Was ist ein Audit?

Der aus der Formulierung von Standards logisch folgende Schritt ist die Prüfung ihrer Anwendung in den Kunst- und Museumsbibliotheken. In ihrer jeweils neuesten Fassung sind die Standards also die Grundlage des im Folgenden beschriebenen neuen Qualitätsmanagementverfahrens der AKMB durch Auditierung und Zertifizierung. Die Bestandteile des Verfahrens, das Auditieren und Zertifizieren, setzen die Kenntnis dieser Standards voraus.

Sinn der Prüfungen zur Anwendung von Standards ist die Hilfestellung für die auditierte Bibliothek, sich objektiv mit ihren Qualitäten und Schwächen in ihren Angeboten und Dienstleistungen auseinanderzusetzen.

Es geht nicht um eine Überprüfung im Sinne von Fehler- oder Schuldigensuche!

Bereits die Auseinandersetzung mit den Standards der AKMB, das Ziel, die Anforderungen zu erreichen, evtl. hindernde Faktoren zu identifizieren und soweit möglich auch zu beseitigen, ist faktisch Qualitätsmanagement. Davon profitiert auch die Trägerinstitution der Bibliothek und kann sich mit einem Zertifikat, das ein erfolgreiches Auditverfahren abschließt, öffentlich präsentieren und profilieren. Fachfremde Evaluationen, wie z.B. durch Unternehmensberatungsfirmen können diesen Prozess des internen Qualitätsmanagements nicht ignorieren.

Noch einmal: Audits sind nicht Kritik an Bestehendem sondern Chance zu Weiterentwicklung!

Im Oktober 2007 wurden neun Kollegen aus dem Kreis der AKMB-Mitglieder in einem zweitägigen Workshop zu Auditoren ausgebildet und führen nun für die AKMB die Audits durch.

Die Struktur eines Audit- und Zertifizierungsverfahrens wird im Folgenden erläutert und ist auch auf der Internetseite der Fachgruppe Standards wiederzufinden.⁴

Zu Anfang des Verfahrens steht die freiwillige Anmeldung einer Bibliothek aus dem Kunst- und Museumsbereich zu einem Audit. Das Auditverfahren wird koordiniert durch die Ansprechpartnerin der Fachgruppe Standards, *Michaela Probst*, Deutsche Nationalbibliothek, Leipzig, die einen schriftlichen Auftrag zur Auditierung und Zertifizierung mit Regelung der Rechte, Pflichten und Kosten erstellt. Die Koordinierungsstelle verschickt diesen an die zu auditierende Bibliothek. Erklärt sich die Bibliothek mit den Formalien und der Übernahme der Kosten bereit, leitet Frau Probst den Auftrag an die Zertifizierungsstelle weiter.

Die Zertifizierungsstelle für das Qualitätsmanagementverfahren der AKMB ist im Institut für Bibliotheks- und Informationswissenschaft der Humboldt-Universität zu Berlin bei *Prof. Dr. Konrad Umlauf* angesiedelt. Professor Umlauf benennt zwei Auditoren für das Verfahren, die möglichst nicht im Bundesland der auditierten Bibliothek wohnen und nicht persönlich befangen sein dürfen. Die Koordinierungsstelle und die beiden Auditoren organisieren und führen das Auditverfahren vor Ort in Absprache mit der Bibliothek durch.

Die beiden ausgewählten Auditoren teilen sich die Verantwortung für die Leitung des Audits und die Erstellung des Berichts. Grundsätzlich sind die Auditoren frei in ihrer Entscheidung, welche Standards auf welchem Weg geprüft werden sollen. Im Mittelpunkt der Auditprüfung stehen das Gespräch mit dem Personal, die Begehung vor Ort und die Einsicht in Unterlagen. Möglich ist auch

Die Anzahl der zu erfüllenden Standards (und damit die zu erreichende Punktzahl) wird individuell reduziert um diese „nicht auditierbaren“ Standards. Der Auditbericht wird noch vor Ort verfasst und der Bibliothek, nach Möglichkeit auch der Institutionsleitung, vorgestellt. Ziele sind das Einvernehmen über den Auditbericht, das Ansprechen der übererfüllten Standards und Empfehlungen zum Erreichen der nicht erfüllten Anforderungen. Der Auditbericht wird von Auditoren und der Bibliothek unterzeichnet. Sollte die auditierte Institution mit dem Bericht nicht einverstanden sein, sind die strittigen Bewertungen im Auditbericht für die Zertifizierungsstelle zu vermerken. Dabei werden beide Positionen dargestellt. Die Zertifizierungsstelle wird bei beiden Parteien nachfragen, in begründeten Fällen kann sie auch ein Wiederholungsaudit ansetzen.

Bei starken Konflikten während des Audit- und Zertifizierungsverfahrens können von der Koordinierungs- oder Zertifizierungsstelle zwei Mitglieder des AKMB-Vorstandes oder der Fachgruppe als Vermittler eingeschaltet werden.

Zertifizierung?

Nach dem Audit erhält die Zertifizierungsstelle den Auditbericht und entscheidet innerhalb von vier Wochen über die Vergabe eines Zertifikats. Wenn Prof. Umlauf anhand des Auditberichts bei Erreichen oder Überschreiten der in der Auditprüfung durch die Auditoren festgelegten Mindestpunktzahl die Anforderungen als erfüllt ansieht, wird das Verfahren mit einem Zertifikat des Instituts für Bibliotheks- und Informationswissen-

schaft der Humboldt-Universität zu Berlin abgeschlossen. Das Zertifikat hat eine Gültigkeitsdauer von drei Jahren, danach erlischt es automatisch, wenn kein erneutes Auditverfahren beantragt wurde oder bei einem durchgeführten Wiederholungsaudit die geforderte Mindestpunktzahl nicht erreicht wurde. Bei erfolgreicher Wiederholungsprüfung wird das bestehende Zertifikat um weitere drei Jahre verlängert.

Qualitätsmanagementverfahren nicht nur für die AKMB

Die Arbeitsgemeinschaft der Kunst- und Museumsbibliotheken hat mit diesem Projekt, das in seiner Konsequenz deutlich über bisherige, ähnliche Projekte hinausgeht, ein Modell für andere Sparten des Bibliothekswesens geschaffen.

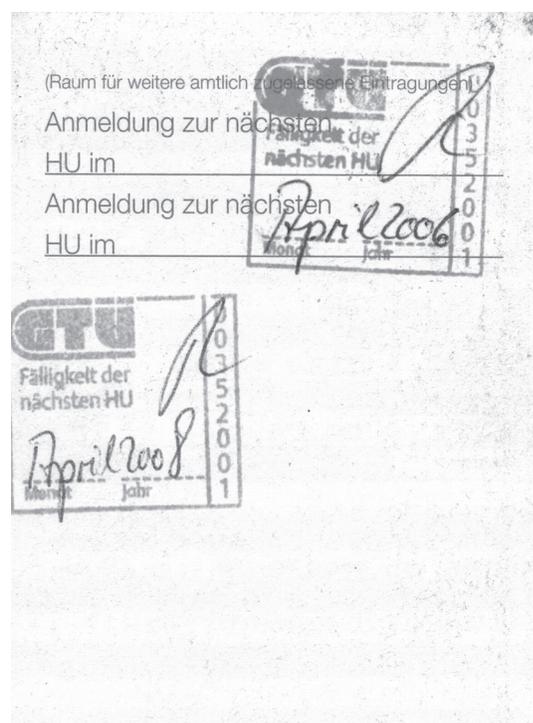
Zudem sollen die Standards und das Auditierungs- und Zertifizierungsverfahren durch eine professionelle Übersetzung auch international publik gemacht werden und der Kontakt zu verwandten Vereinigungen der AKMB im Ausland (ARLIS UK & Ireland, ARLIS NA) sowie zu deutschen Verbänden und Vereinen des Bibliothekswesens, die sich ebenfalls mit dieser Thematik beschäftigen, gesucht werden.

Eine einmalige finanzielle Förderung zur Verbreitung und Etablierung dieses Modells eines Qualitätsmanagementverfahrens in kleineren Bibliotheken wäre sehr wünschenswert; bisher konnte aber leider kein Sponsor gefunden werden. Die AKMB ist für jeden Vorschlag zur Kontaktaufnahme dankbar!

Fazit

Der Wahn von scheinbar allumfassenden Informationsleistungen des Internets kann deutlich relativiert werden, wenn sich Bibliotheken, wie die Kunst- und Museumsbibliotheken innerhalb der AKMB, über die Qualität ihrer Ausstattung und Dienstleistung in Standards einigen und durch Auditierung und Zertifizierung darstellen können, was diese Dienstleistungen an Vorteilen gegenüber anderen Informationsanbietern ausmachen.

„Bibliotheken sind die entscheidenden Bildungsorte“!¹⁵



1. S.a. AKMB-news 13 (2007) 1, S. 52–55.
2. <http://www.akmb.de/web/html/fachgruppen/standards.html>
3. Trotz intensiver Bemühungen war bei Thomson Corp. kein Bildrechteinhaber zu erfahren. Die Abb. erfolgt als Bildzitat nach § 51 UrhG.
4. <http://www.akmb.de/web/pdf/Qualitaetsmanagementverfahren.pdf>
5. Zitiert nach einer Rede von Bundespräsident Horst Köhler am 24.10.2007 bei der Wiedereröffnung der Anna Amalia Bibliothek, Weimar.