

# Qualitätsmanagementverfahren der AKMB in Serbien vorgestellt

Das Verfahren zur Zertifizierung von Kunst- und Museumsbibliotheken findet auch im Ausland Beachtung: Bettina Radner, die Leiterin der Bibliothek des Goethe-Instituts in Belgrad, fragte im Sommer 2010 an, ob die Möglichkeit bestehe, das Verfahren der AKMB im Rahmen einer internationalen Tagung des serbischen Bibliotheksverbandes im November in Novi Sad vorzustellen. Der serbische Bibliotheksverband (<http://www.bds.rs/>) organisiert jährlich eine Tagung, wobei der Tagungsband des Vorjahres auf der aktuellen Tagung publiziert wird.<sup>1</sup> Die neunte internationale wissenschaftliche Tagung hatte das Thema „Standardization and the Quality of Library Services“ und fand vom 4. bis 5. November in Novi Sad, ca. 60 km von Belgrad entfernt, statt. Themenkreise für die Vorträge waren: Standards für öffentliche Bibliotheken, Standards für andere Bibliothekstypen, die Qualität von Dienstleistungen in Bibliotheken, Standards als Ausgangspunkt für die Verbesserung von Dienstleistungen, Nutzerschulungen und Standards, Standards in serbischen Bibliotheken aus der europäischen Perspektive sowie Weiterentwicklung von Standards.<sup>2</sup>

Die Teilnahme war sehr rege, insgesamt kamen mehr als 100 Kollegen nach Novi Sad, um sich insgesamt 34 Vorträge an zwei Tagen anzuhören. Die meisten Vorträge wurden in serbischer bzw. kroatischer Sprache gehalten, die Vorträge über die Standards der AKMB und über das Informationsangebot von ProQuest, von einem Repräsentanten aus Bukarest, in Englisch, wobei diese ins Serbische übersetzt wurden. Den ausländischen Gästen bot der zweisprachige Abstractband eine gewisse Orientierungshilfe.<sup>3</sup> Die Teilnehmer kamen überwiegend aus Serbien und Kroatien, lediglich eine Kollegin aus Ungarn und die Bibliothekarin des Goethe-Instituts in Belgrad waren weitere ausländische Gäste.

Die Vorstellung des Verfahrens zur Zertifizierung von Kunst- und Museumsbibliotheken war der erste Vortrag nach der allgemeinen Begrüßung, bildete also den Auftakt, und gab einen Überblick über die Arbeit der AKMB allgemein und das Verfahren, so wie es im Moment praktiziert wird. Die Standards der AKMB wurden bereits ins Serbische übersetzt und sollen sowohl

auf den Seiten des serbischen Bibliotheksverbandes als auch in gedruckter Form in der serbischen Bibliothekszeitschrift „Pančevačko čitalište“ (in Deutsch und Serbisch) veröffentlicht werden.<sup>4</sup> Die übrigen Vorträge des ersten Nachmittags thematisierten ganz unterschiedliche Aspekte von Standardisierung und damit verbunden die Frage nach der Verbesserung der Qualität der Arbeit der Bibliotheken – insbesondere in öffentlichen Bibliotheken: Welche Methoden gibt es, die Dienstleistungen in einer öffentlichen Bibliothek zu bewerten (Nutzungsstatistiken, Benutzerbefragungen ...)? Was heißt überhaupt gute Dienstleistung? Wie wirken sich Qualitätsstandards auf das jeweilige Bildungssystem und die zugehörigen Einrichtungen, z.B. die Schulbibliotheken, aus? Ist Flexibilität ein Qualitätsmerkmal für öffentliche Bibliotheken? Bedeutet die Beachtung von Standards auch die Verbesserung von räumlichen und finanziellen Rahmenbedingungen? Ein Vortrag beschäftigte sich mit der Rolle der Bibliotheken bei der Vermittlung von Informationskompetenzen, weitere thematisierten internationale Entwicklungen wie ISO bzw. im Bereich der Katalogisierung. Der Vertreter des Informationsanbieters ProQuest (<http://www.proquest.co.uk/en-UK/>) stellte eine neue Plattform vor, die gemeinsam mit Informationsspezialisten und Endnutzern entwickelt wurde. Der Nutzer soll bei der Recherche durch ausgefeilte Erschließungs- und Suchtechniken im Hintergrund unterstützt werden. Wissenschaftliche Informationen sollen schneller gefunden und darüber hinaus bisher nicht indexierte Teile, wie Grafiken, Tabellen und Bilder, ebenfalls auffindbar gemacht werden. Auch die Deutsche Forschungsgemeinschaft (DFG) gehört zu den Kunden und bietet im Rahmen eines Konsortiums Zugang zu den Informationsangeboten.

Den Abschluss des ersten Tages bildete ein gemeinsames Abendessen mit der Gelegenheit, einige Kollegen kennenzulernen und sich mit ihnen auszutauschen. Am zweiten Tag wurde für die ausländischen Gäste eine Führung durch die älteste serbische Institution organisiert, die sich der Förderung von Kultur, Bildung und Wissenschaft widmet. Die Matica Srpska (<http://www.maticasrpska.org.rs>) wurde 1826 in Pest gegrün-

det und hatte das Ziel, zum einen die serbische Kultur in Europa zu präsentieren und zum anderen das serbische Volk geistig aufzuklären. 1864 übersiedelte sie nach Novi Sad. Heute sind dort mehr als 200 Mitarbeiter beschäftigt, die das gesamte Spektrum der serbischen Kultur sammeln, erforschen und publizieren: Literatur und Sprache, Lexikografie, Human-, Natur-, Kunst-, Theater- und Musikwissenschaften, Manuskripte. Die dortige Bibliothek umfasst mehr als 3,5 Mio. Bücher. Ferner gehören eine Gemäldesammlung (mit Werken serbischer Künstler des 18. bis 20. Jahrhunderts) und ein Verlag dazu, der die historische Tradition in diesem Bereich fortführt. Die Zeitschrift „Lětopis“ erscheint seit 1824 und gilt heute als die älteste noch erscheinende Literaturzeitschrift. Nach dem Vorbild der Matica Srpska gründeten andere slawische Völker bis zur Jahrhundertwende vergleichbare Einrichtungen. Die Vielfalt der Völkergruppen und die wechselvolle Geschichte der Region wurden spätestens bei diesem Besuch deutlich.

An dieser Stelle sei herzlich für die Einladung und die wunderbare Organisation der Reise durch die Bibliothek des Goethe-Instituts gedankt, genauso wie für die herzliche Aufnahme und das rege Interesse, das die Kollegen aus Serbien am Zertifizierungsverfahren der AKMB gezeigt haben!

Am 23. November 2010 fand das jährliche Treffen der Auditoren in Berlin am Institut für Bibliothekswissenschaft statt. Themen waren u. a. ein Erfahrungsaustausch über das jüngste Audit im Oktober 2010 in Linz, die Überprüfung der Standards (Version 3, veröffentlicht im Dezember 2010 auf den Seiten der Fachgruppe unter

<http://www.akmb.de/web/pdf/StandardsVersion3.pdf>), Überlegungen zur Verbesserung der Akzeptanz mit dem Vorschlag der Übernahme der Schirmherrschaft durch eine bekannte Persönlichkeit aus der Bibliothekswelt sowie die Vorbereitung des ersten Wiederholungsaudits in Nürnberg im Frühjahr 2011, das auch dazu genutzt werden kann, neue Auditoren auszubilden.

Margret Schild –  
(Theatermuseum Düsseldorf/Bibliothek)

1. 2009 fand die Tagung in Belgrad statt: Fundamental Values of Contemporary Librarianship: Proceedings of the international scientific conference Belgrade, December 14<sup>th</sup>, 2009 / Edited by Željko Vučković, Gordana Stokić Simočić, Vesna Crnogorac. – Belgrade: Serbian Library Association, 2010. – ISBN 978-86-87177-03-1. – Abstracts in serbischer und englischer Sprache, s. [http://www.citaliste.com/pdf\\_stampa/bibliotekarstvo.pdf](http://www.citaliste.com/pdf_stampa/bibliotekarstvo.pdf) [letzter Zugriff: 15.02.2011].
2. Eine Übersicht über die Vorträge in englischer Sprache findet man auf den Seiten der Zeitschrift „Pančevačko čitalište“ unter: <http://www.citaliste.com/content/view/2904/148/lang/en/> [letzter Zugriff: 15.02.2011].
3. Standardization and the quality of library services: the International Scientific Conference Novi Sad, November 4–5<sup>th</sup> Summary Book / Editors: Željko Vučković, Vesna Crnogorac. – Belgrade: Serbian Library Association, 2010. – ISBN 978-86-87177-02-4.
4. Es ist geplant, diese Informationen mit den Seiten der Fachgruppe Standards zu verlinken und auf diesem Weg die Kontakte zu dokumentieren.