

Standards für Kunst- und Museumsbibliotheken

Das Qualitätsmanagementverfahren der Arbeitsgemeinschaft der Kunst- und Museumsbibliotheken (AKMB)

Nikola Appel

Einleitung

In dem Strategiekonzept des Projektes „Bibliothek 2007“¹ werden Empfehlungen und Forderungen für die zukünftige Gestaltung des deutschen Bibliothekswesens formuliert. Das Projekt wurde in Kooperation der Bundesvereinigung Deutscher Bibliotheksverbände e.V. und der Bertelsmann-Stiftung in den Jahren 2002 bis 2005 durchgeführt. In dem Strategiekonzept wird u.a. eine „Qualitätssicherung durch Definition von Qualitätsstandards und deren Durchsetzung mithilfe von Anreiz- und Kontrollmechanismen“² für Bibliotheken in Deutschland gefordert. Die von der Arbeitsgemeinschaft der Kunst- und Museumsbibliotheken (AKMB) erarbeiteten „Standards in Kunst- und Museumsbibliotheken“³ und das damit verbundene Qualitätssicherungsverfahren entsprechen dieser Forderung und werden, so wie die AKMB selbst, in dem vorliegenden Artikel thematisiert.

Die AKMB

Die Arbeitsgemeinschaft der Kunst- und Museumsbibliotheken⁴ wurde 1995 gegründet und zählt heute über 230 institutionelle und persönliche Mitglieder aus dem gesamten deutschsprachigen Raum. Anlass für die Gründung der Arbeitsgemeinschaft war der immer weiter steigende Beratungsbedarf von Kunst- und Museumsbibliothekaren, insbesondere nach der Wiedervereinigung. Die Bibliothekslandschaft ist im Bereich der Kunst- und Museumsbibliotheken sehr vielfältig, und da viele Bibliothekare in einer One-Person-Library (OPL) oder sehr kleinen Einrichtungen tätig sind, werden die fachliche Zusammenarbeit und der Erfahrungsaustausch erschwert. Es fehlte eine übergeordnete Institution, die den großen

1 Bibliothek 2007 : Strategiekonzept / Bertelsmann-Stiftung ; Bundesvereinigung Deutscher Bibliotheksverbände e.V. (Hrsg.). – 2. Aufl. – Gütersloh : Verl. Bertelsmann-Stiftung, 2004, ISBN 3-89204-703-0

Siehe auch: Bibliothek und Information Deutschland (@)

URL: http://www.bideutschland.de/deutsch/taetigkeiten/projekte/bibliothek_2007/ (letztes Abrufdatum für alle Links: 08.02.2009)

2 Bibliothek 2007 (2004), S. 27

3 <http://www.akmb.de/web/pdf/StandardsVersion2.pdf>

4 Arbeitsgemeinschaft der Kunst- und Museumsbibliotheken (@)
URL: <http://www.akmb.de/web/html/wir/wir.html>

Beratungsbedarf bewältigen, koordinieren und praktisch umsetzen konnte. Das später aufgelöste Deutsche Bibliotheksinstitut (DBI) und die Arbeitsgemeinschaft der Kunstbibliotheken (AKB) konnten diesen Anforderungen nicht gerecht werden. Daher beschloss die AKB die Gründung einer erweiterten Arbeitsgemeinschaft, der AKMB.

Zu den Aufgaben der AKMB gehören die Durchführung von Fortbildungsveranstaltungen, die fachliche Zusammenarbeit mit anderen Institutionen und Verbänden im nationalen und internationalen Bereich und die Beratung und Unterstützung bei bibliothekarischen Aufgabenstellungen. Des Weiteren fördert die Arbeitsgemeinschaft den Austausch und die Zusammenarbeit der Mitglieder untereinander und veröffentlicht die halbjährlich erscheinenden „AKMB-news“. Die AKMB ist ein nicht eingetragener Verein und hält jährlich eine Mitgliederversammlung ab.

Warum Qualitätsstandards?

In den letzten Jahren haben sich die Rahmenbedingungen für Bibliotheken sehr stark gewandelt. „Dieser Wandel ist unter anderem gekennzeichnet durch Globalisierung, Ressourcenverknappung, Privatisierung und Deregulierung. Auch die Bibliotheken selbst befinden sich in einem Funktionswandel.“⁵ Neben den klassischen Aufgaben (Sammeln, Bewahren, Erschließen und Bereitstellen von publizierten Informationen) hat sich das Spektrum der Tätigkeiten von Bibliothekaren stark erweitert: sie sind heute Informations-, Medien- und Wissensmanager, die Spezialisten im Umgang mit der stetig wachsenden Informationsflut sind. Um den Anforderungen dieser veränderten Rahmenbedingungen und dem Funktionswandel gerecht zu werden, müssen sich „Bibliotheken von eher statischen Einrichtungen hin zu flexibel und dynamisch, wirtschaftlich und kostenbewusst agierenden Betrieben wandeln. Die sparsame Bewirtschaftung ihrer Ressourcen (...) zusammen mit der optimalen Erfüllung ihrer Aufgaben kann heute nur auf der Grundlage von betriebswirtschaftlichen Kenntnissen und dem Einsatz von Management-Methoden wie Qualitätsmanagement, Kostenrechnung, Controlling oder Marketing erfolgreich sein.“⁶

Vor diesem Hintergrund wird deutlich, dass die Entwicklung der „Standards in Kunst- und Museumsbibliotheken“ eine logische Konsequenz war, um den zukünftigen Anforderungen an Spezialbibliotheken gerecht zu werden und ihre Existenz zu sichern. Die Formulierung von Qualitätsstandards und die Implementierung

5 Berufsbild 2000: Bibliotheken und Bibliothekare im Wandel / erarbeitet von der AG Gemeinsames Berufsbild d. DBD unter Ltg. von Ute Krauß-Leichert. – Berlin : DBD, 1998. ISBN 3-87068-589-1, S. 30

6 Berufsbild 2000 (1998), S. 5

eines Qualitätsmanagementsystems sind die ersten grundlegenden Schritte in Richtung einer lernenden Organisation, die sowohl ständige Verbesserung als auch Wirtschaftlichkeit und Dienstleistungsorientierung anstrebt. Bibliotheken können die AKMB-Standards nutzen, um den Trägerinstitutionen nachvollziehbare Daten über den Einsatz ihrer Ressourcen zu liefern und die Bibliothek als unerlässliche Ressource für Forschung, Lehre und Studium und als kompetenten Dienstleister darzustellen.

Die Entwicklung der AKMB-Standards

Die Entwicklung der Standards begann auf der Herbstfortbildung der AKMB 2003, die unter dem Titel „Die Zukunft gestalten: Kunst- und Museumsbibliotheken in Zeiten knapper Kassen“ in Dresden stattfand. Im Mittelpunkt der Fortbildungsveranstaltung stand ein Workshop unter der Leitung von Meinhard Motzko vom Praxisinstitut Bremen⁷ zum Thema Strategieplanung für Bibliotheken. Im Zuge des Workshops wurde deutlich, dass eine zukunftsorientierte Strategie für Kunst- und Museumsbibliotheken immer mehr an Bedeutung gewinnt, um in Zeiten, in denen bei gleichbleibenden oder verringerten finanziellen Ressourcen immer mehr Leistung erwartet wird, nicht nur bestehen zu können, sondern weiterhin eine kontinuierliche Verbesserung und Weiterentwicklung zu realisieren. Aus dieser Notwendigkeit heraus entstand die Idee, noch einen Schritt weiter zu denken und auf Grundlage einer durchdachten Zukunftsstrategie Standards für Kunst- und Museumsbibliotheken zu entwickeln. Während einer Arbeitssitzung in Berlin im März 2004 wurde diese Idee langsam konkreter. Die Sitzungsteilnehmer entwickelten eine Projektskizze; eine erste Arbeitssitzung der Fachgruppe Standards⁸ fand im Juli 2004 statt. Es folgten weitere Treffen, deren Arbeitsergebnisse in zwei Workshops im Juni und September zur „Entwicklung von Standards für Kunst- und Museumsbibliotheken“ eingebracht wurden. Es entstand eine erste Formulierung des Standardkataloges mit 83 Standards. Im Anschluss folgte eine Diskussionsphase über die AKMB-Mailingliste von März bis Juli 2007. Die Ergebnisse dieser Diskussionsphase wurden im Juli 2007 bei einem Arbeitstreffen der Fachgruppe in die Überarbeitung der bisherigen Formulierung der Standards einbezogen. Das Ergebnis dieses Treffens sind die „Standards in Kunst- und Museumsbibliotheken, Version 1.0 (Stand: September 2007)“. Sie umfassen die neun Themenbereiche Ziele und Zielgruppen, Organisation, Finanzen, Bestand, Dienstleistung, Kommunikation und Marketing, Kooperation und Netzwerke, Personelle Rahmenbedingungen, Räumliche Rahmenbedingungen und Technische Ausstattung. Ergänzt wurden die Qualitätsstandards durch Checklisten zu den Themen Benutzungsordnung, Kostenverordnung, Benutzerbefragung und Inter- und Intranetauftritt.

7 Praxisinstitut Bremen (@), URL: <http://www.praxisinstitut.de/>

8 <http://www.akmb.de/web/html/fachgruppen/standards.html>

Die Formulierung der Standards bildete den ersten Baustein für die Entwicklung des Qualitätsmanagementverfahrens der AKMB. Es folgten die Entwicklung eines Audit- und Zertifizierungsverfahrens.

Die Auditoren

Unter dem Titel „Audits im Qualitätsmanagementsystem der Arbeitsgemeinschaft der Kunst- und Museumsbibliotheken“ fand im Oktober 2007 in Nürnberg im Institut für moderne Kunst eine Auditorenschulung statt. Nachdem die Standards im September 2007 in der Version 1.0 vorgelegt wurden, stellte diese Veranstaltung den nächsten Projektschritt in Richtung Implementierung eines Qualitätsmanagementsystems dar. 9 Auditoren (Bibliothekare aus Praxis, Lehre und Forschung) wurden ausgebildet, um in Zukunft im Rahmen des Qualitätsmanagementverfahrens der AKMB Audits durchführen zu können. An zwei Workshoptagen wurden die Teilnehmer unter Anleitung von Meinhard Motzko in die Theorie und Praxis eines Audits⁹ eingeführt.

Ein großer Vorteil der Auditoren, die während des Workshops in Nürnberg ausgebildet wurden und nun im Rahmen des Qualitätsmanagementverfahrens der AKMB tätig sind, ist ihre Fachkompetenz: alle Auditoren kommen direkt aus der bibliothekarischen Berufspraxis und bringen jahrelange Berufserfahrung mit. Dieses „Insiderwissen“ ermöglicht den Auditoren, Strukturen, Zusammenhänge und Arbeitsabläufe schnell und kompetent zu analysieren und zu bewerten. Die Auditoren der AKMB können auf einer kollegialen Ebene Audits durchführen und verhindern, dass ein Audit für die zu auditierende Bibliothek als eine Prüfungssituation wahrgenommen wird. Für externe, fachfremde Auditoren ist es sicherlich sehr viel schwieriger, die komplexen und sehr individuellen Strukturen des Bibliothekswesens und insbesondere der Kunst- und Museumsbibliotheken zu auditieren.

Neben dieser fachlichen Kompetenz spielt das Selbstverständnis der Auditoren eine wesentliche Rolle: Auditoren sollten sich nicht als Prüfer verstehen, die Schuldige suchen und Fehler aufzeigen, sondern vielmehr als Begleiter der zu auditierenden Einrichtung durch den Auditprozess hin zur Zertifizierung. Die Aufgabe der Auditoren ist es, während der Auditprüfung festzustellen, ob und inwiefern Standardanforderungen erfüllt werden. Werden diese Anforderungen nicht erfüllt, analysieren die Auditoren die Ursachen des Problems und bieten in Form von Empfehlungen im Auditbericht Lösungsansätze an, die die Bibliothek zum Erreichen der Standardanforderung nutzen kann. Die Auditoren unterstützen die

9 Der Begriff Audit leitet sich von dem lateinischen Wort *audire* (hören) ab. Ein Audit ist ein Prozess, in dem die Erfüllung der Standardanforderungen anhand von Nachweisen und im Dialog mit der zu zertifizierenden Bibliothek überprüft wird.

Bibliothek in einem Prozess der ständigen Verbesserung. Auf diese Sicht- und Arbeitsweise wurde während des Auditorenworkshops besonders Wert gelegt.

Das Qualitätsmanagementverfahren der AKMB

Das Qualitätsmanagementverfahren der AKMB¹⁰ umfasst die Standards (in ihrer jeweils aktuellen Version), das Audit und die Zertifikaterteilung. Aufgabe dieses Verfahrens ist es, Standardanforderungen zu formulieren und deren Realisierung mithilfe des Auditverfahrens zu prüfen und durch ein Zertifikat zu bestätigen, bzw. Hilfestellung zum Erreichen der Standardanforderungen zu leisten. Das Qualitätsmanagementverfahren dient als Grundlage für einen Prozess der ständigen Verbesserung. Die Fachgruppe Standards hat sich bei der Entwicklung des Auditverfahrens an dem Leitfaden für Audits von Qualitätsmanagement- und/oder Umweltmanagementverfahren (EN ISO 19011:2002)¹¹ orientiert. Diese Norm richtet sich an Institutionen, die ein Qualitätsmanagement und/oder Umweltmanagementsystem einführen möchten oder aufgrund rechtlicher Bestimmungen einführen müssen, an Institutionen, die Auditoren ausbilden, Standards und Qualitätsmanagementsysteme entwickeln, an Zertifizierungsstellen und an Auditoren. Sie eignet sich aber auch hervorragend für Bibliotheken, die sich gründlich auf ein Audit vorbereiten möchten, da der gesamte Auditprozess dargestellt wird. Die Kenntnis der EN ISO 19011:2002 erleichtert die Vorbereitung und ermöglicht es der zu auditierenden Bibliothek, den Ablauf des Audits besser einschätzen zu können. Die EN ISO 19011:2002 erläutert einfühend grundlegende Auditbegriffe und die Auditprinzipien. Zu diesen Prinzipien gehören unter anderem ein ethisches Verhalten, angemessene berufliche Sorgfalt und Unabhängigkeit. Es folgen eine Anleitung für das Management von Auditprogrammen, die Durchführung von Audits und die Auswahl des Auditteams.

Das Verfahren beginnt mit der freiwilligen Anmeldung einer Bibliothek bei der Koordinierungsstelle¹², die die Anmeldung an die Zertifizierungsstelle weiterleitet. Die Zertifizierungsstelle des AKMB-Qualitätsmanagementverfahrens betreut Prof. Konrad Umlauf vom Institut für Bibliotheks- und Informationswissenschaft (IBI) der Humboldt-Universität zu Berlin. Prof. Umlauf hat die Arbeit der Fachgruppe Standards von Anfang an unterstützt und ermöglicht eine externe, objektive und fachliche Bewertung ihrer Tätigkeiten. Seit März 2008 besteht ein offizieller

10 <http://www.akmb.de/web/pdf/Qualitaetsmanagementverfahren2.pdf>

11 Leitfaden für Audits von Qualitätsmanagement- und/oder Umweltmanagementverfahren (EN ISO 19011:2002). In: Qualitätsmanagement-Verfahren : Normen. – 4. Aufl. – Berlin [u.a.] : Beuth, 2003. – XI, 354 S. : graph. Darst. – (DIN-Taschenbuch ; 226) ISBN 3-410-15607-0

12 Ansprechpartnerin ist Michaela Probst von der Fachgruppe Standards (akmb-standards@gmx.de)

Kooperationsvertrag zwischen dem IBI und der Fachgruppe Standards. Diese Kooperation trägt entscheidend zur Qualität des gesamten Verfahrens bei.

Die Zertifizierungsstelle benennt zwei Auditoren. Bei der Benennung der Auditoren wird darauf geachtet, dass keine persönliche Befangenheit vorliegt oder im eigenen Bundesland auditiert wird, um die Unabhängigkeit und Neutralität der Auditoren zu gewährleisten. Sollte ein Auditor oder die zu auditierende Bibliothek dennoch Bedenken haben, kann eine Benennung abgelehnt werden. Die Zertifizierungsstelle benennt dann neue Auditoren.

Die Koordinierungsstelle organisiert und plant gemeinsam mit den Auditoren die Auditprüfung. Zur Vorbereitung des Audits gehört auch das Sichten von Informationsmaterial. Es wird vom Auditteam angefordert oder von der Bibliothek bereitgestellt. Informationsmaterial kann zum Beispiel in Form von Statistiken, Broschüren oder Konzepten vorliegen. Auch der Internetauftritt der Bibliothek ermöglicht es den Auditoren, sich einen ersten Eindruck zu verschaffen und bereits einzelne Aspekte von Standards zu prüfen. Mithilfe dieser Informationen können die Auditoren einige Standardfragen bereits im Vorfeld klären und am Tag des Audits gezielt Fragen stellen. Der Dialog zwischen Auditoren, der Bibliotheksleitung und den Bibliotheksmitarbeitern steht im Zentrum des Audits. In einem kollegialen Gespräch kann ermittelt werden, zu welchem Grad Auditkriterien erfüllt werden. Neben dem Interview gehören ein Rundgang, Stichproben, Akteneinsicht und die Beobachtung von typischen Arbeitsabläufen oder räumlichen Gegebenheiten zum Ablauf eines Audits.

Der Auditbericht

Am Ende der Auditprüfung wird der Auditbericht von den beiden Auditoren angefertigt. Er enthält Informationen über die Rahmenbedingungen (z.B. auditierte Bibliothek, Auditoren, Datum, Dauer) und die Inhalte (z.B. auditierbare/nicht auditierbare Standards, Übererfüllung oder Nichterreichen von Standards) des Audits. Bewertet wird nach folgendem Punktesystem:

- 1 Punkt bei Standarderfüllung
- 0 Punkte bei Nichterfüllung
- 2 Punkte bei Übererfüllung (100% über der Standardanforderung).

Die Übererfüllung eines Standards liegt vor, wenn zum Beispiel Neuerwerbungen nicht erst innerhalb einer Woche, sondern am Tag des Eingangs dem Kunden zur Verfügung gestellt werden. Sowohl die Nichterfüllung als auch die Übererfüllung von Standards muss im Auditbericht vermerkt werden. Standards gelten als nicht auditierbar, wenn die Forderungen nicht auf die Bibliothek zutreffen oder die Standards nicht dem Auftrag der Trägerorganisation an ihre Informationseinrichtung entsprechen. Wird ein Standard als nicht auditierbar bewertet, muss dies im

Auditbericht vom Auditteam begründet werden. Außerdem enthält der Auditbericht Empfehlungen der Auditoren zur Verbesserung und zum Erfüllen von Standardanforderungen. Die Mindestpunktzahl für eine Zertifikatserteilung ergibt sich aus der Anzahl der auditierbaren Standards, d.h. nicht auditierbare Standards werden aus der Punktezählung herausgenommen. Die zu erreichende Punktzahl ist also für jedes Audit individuell.

Nach Fertigstellung des Auditberichtes präsentiert das Auditteam der auditierten Bibliothek und der Institutionsleitung/-direktion in einem gemeinsamen Gespräch das Ergebnis der Auditierung. Dieses gemeinsame Gespräch bietet den Auditoren die Gelegenheit, der Institutionsleitung objektiv die Leistungen ihrer Bibliothek deutlich zu machen. Und die Auditoren können durch Empfehlungen darauf hinweisen, in welchen Bereichen die Qualität dieser Leistungen mithilfe der Institutionsleitung verbessert werden kann.

Die Zertifizierung

Sind sich beide Seiten über den Inhalt des Auditberichtes einig, wird er von den Auditoren und der auditierten Bibliothek unterzeichnet. Danach erfolgt die Weitergabe des Berichtes an die Zertifizierungsstelle. Diese entscheidet innerhalb von vier Wochen über die Zertifikatvergabe. Das Zertifikat ist drei Jahre gültig und kann durch ein Folgeaudit um weitere drei Jahre verlängert werden. Wird nach 3 Jahren kein Folgeaudit durchgeführt, erlischt das Zertifikat automatisch. Gibt es Unstimmigkeiten zwischen Bibliothek und Auditoren über die Bewertung einzelner Standards, werden diese im Auditbericht vermerkt. Zur Klärung von Konflikten können von der Koordinierungsstelle zwei Mitglieder des AKMB-Vorstands oder der Fachgruppe als Vermittler ernannt werden. Bei Bedarf kann ein Wiederholungsaudit angeordnet werden.

Der aktuelle Stand

Bisher wurden 3 Audits¹³ durchgeführt und 2 AKMB-Qualitätszertifikate vergeben. Das erste Audit wurde im Institut für moderne Kunst in Nürnberg im Rahmen des Auditorenworkshops im November 2007 durchgeführt und lieferte ein sehr positives Ergebnis: die geforderte Mindestpunktzahl wurde erreicht und nach Prüfung des Auditberichtes durch die Zertifizierungsstelle konnte das erste Qualitätszertifikat vergeben werden. Ebenso positiv verlief das folgende Audit in der Bibliothek des Museums für Moderne Kunst Stiftung Ludwig in Wien. Auch hier wurde der Bibliothek und ihren Mitarbeitern qualitativ angemessene Arbeit und Ausstattung bescheinigt. Die beiden Zertifikate wurden während des Biblio-

13 Kommentare der Bibliotheksleiterinnen der auditierten Bibliothek siehe: <http://www.akmb.de/web/html/fachgruppen/standards.html>

thekartages 2008 in Mannheim durch Prof. Konrad Umlauf übergeben. Ein drittes Audit wurde in der Bibliothek des Sprengel Museums Hannover durchgeführt. Leider wurde in diesem Fall die erforderliche Punktzahl knapp verfehlt und damit auch keine Zertifizierung erreicht. Aber auch ohne Qualitätszertifikat hat sich die Teilnahme der Bibliothek an dem Qualitätsmanagementverfahren der AKMB gelohnt, denn schon die Auseinandersetzung mit Qualitätsstandards und dem eigenen täglichen Handeln ist der erste Schritt in Richtung Qualitätsmanagement und Weiterentwicklung. Für das Jahr 2009 sind bereits zwei weitere Audits geplant, denen sicherlich noch viele weitere folgen werden.

Während eines Arbeitstreffens der Fachgruppe Standards im Oktober 2008 wurden die bisherigen Audits und dabei aufgetretene praktische Fragen zum Qualitätsmanagementverfahren erörtert und problematische Standardformulierungen diskutiert. Ergebnis dieses Treffens ist die Version 2.0 der „Standards für Kunst- und Museumsbibliotheken“ mit nun 85 Standards (in der Version 1.0 waren es 83 Standards) und eine Ergänzung des Auditverfahrens: maximal 5% der auditierbaren Standards können innerhalb von 3 Monaten nach einem Audit überarbeitet und in einem Wiederholungsaudit erneut überprüft werden. Diese Neuerungen zeigen, dass das Qualitätsmanagementverfahren der AKMB nicht statisch ist, sondern erweitert und fortgeschrieben wird. Das Verfahren berücksichtigt aktuelle Entwicklungen und sich verändernde Rahmenbedingungen und ist offen für Diskussionen und Anregungen. Auf einer einmal jährlich stattfindenden Auditorenkonferenz und im Rahmen der Arbeitstreffen der Fachgruppe Standards werden neue Aspekte diskutiert und notwendige Veränderungen erarbeitet.

Fazit

Qualitätsmanagementsysteme und Zertifizierungen werden in Bibliotheken zunehmend eingeführt bzw. angestrebt. Es gibt eine Reihe von positiven Beispielen aus der Praxis: neben dem Qualitätsmanagementsystem der AKMB haben zahlreiche andere bibliothekarische Arbeitsgemeinschaften, Verbände und Kooperationen, aber auch einzelne Bibliotheken Qualitätsmanagement in ihrer Institution implementiert oder diese zertifizieren lassen. Zum Beispiel haben sich sechs öffentliche Bibliotheken aus den Regierungsbezirken Düsseldorf und Köln zu einem Qualitätsmanagement-Verbund zusammengeschlossen und im Februar 2006 nach der EN ISO 9001:2000 durch die TÜV SÜD Management Service GmbH München zertifizieren lassen.¹⁴ Ein weiteres positives Beispiel ist die Bibliothek der Friedrich-Ebert-Stiftung in Bonn, die im Juni 2007 von der European Foundation

14 Müller-Jerina, Alwin: Vom Qualitätsmanagement zur Zertifizierung : Maßnahmen zur Steigerung der Kundenzufriedenheit / Alwin Müller-Jerina. In: Zeitschrift für Bibliothekswesen und Bibliographie. – Frankfurt, M. : Klostermann, 2007, S. 204–216

for Quality Management (EFQM) mit dem Zertifikat „Committed to Excellence“ ausgezeichnet wurde.¹⁵ Bei beiden Praxisbeispielen erfolgte die Zertifizierung durch eine externe, bibliotheksfremde Institution.

Die Vorteile des QM-Verfahrens der AKMB sind offensichtlich: Es entstand als Projekt innerhalb einer fachlichen Arbeitsgruppe mit direktem Bezug zur bibliothekarischen Praxis, da alle Teilnehmer in Bibliotheken oder Informationseinrichtungen tätig sind. Die Formulierung von Qualitätsstandards und die Entwicklung eines umfassenden Qualitätsmanagementverfahrens (Ausbildung von Auditoren, Zertifizierung etc.) durch eine bibliothekarische Arbeitsgemeinschaft unter Einbindung einer externen, aber nicht fachfremden Institution für die Zertifizierung sind im deutschen Bibliothekswesen bisher einmalig. Besonders bemerkenswert ist es, dass die Formulierung von Qualitätsstandards ausgerechnet in einem Bereich der Kunst- und Museumsbibliotheken gelungen ist, der sich sehr vielfältig und heterogen gestaltet.

Bibliotheken können durch die Implementierung eines Qualitätsmanagementsystems ihre Bereitschaft und Fähigkeit zu einem dienstleistungs- und kundenorientierten Handeln demonstrieren. Eine Zertifizierung wirkt sich nicht nur für die Bibliothek selbst, sondern auch für die Trägerinstitution imagefördernd und vertrauensbildend aus. Durch das ständig wachsende Angebot an digitalen Bibliotheken ist es möglich, die Informations- und Dienstleistungsangebote von Informationseinrichtungen weltweit zu vergleichen. Besonders im Hinblick auf diese Weiterentwicklung ist es notwendig, das professionelle Qualitätsniveau und den Mehrwert von Bibliotheken zu verdeutlichen und durch Qualitätszertifikate zu belegen.



¹⁵ Gries, Rainer: Qualitätsmanagement und Bibliotheken : Chancen nutzen / Rainer Gries.
In: AKMB-news, 2 / 2007, Jahrgang 13, S. 3–7