

## Qualitätsmanagementverfahren der Arbeitsgemeinschaft für Kunst- und Museumsbibliotheken



Karikatur von Marie Marcks

„Fortbildungsveranstaltung „Auch Gutes kann besser werden!“  
Hochschule der Medien, Stuttgart, 07.07.2008



## 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**



Arbeitsgemeinschaft der Kunst- und Museumsbibliotheken

## 1. Standards in Kunst- und Museumsbibliotheken

- Warum Standards?
  - Standards bilden Fakten ab, die nachvollziehbar und prüfbar sind
  - 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 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



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





## Standards in Kunst- und Museumsbibliotheken

- Welche Standards? Ziele und Zielgruppen

Bsp.: Standard 3

„Die Bibliothek benennt schriftlich und in Abstimmung mit der Trägerorganisation messbare Ziele ihrer Arbeit (z.B. Bestandsaufbau, Unterstützung von Ausstellungen, Anzahl der zu erfassenden Datensätze) ... Im Dezember jeden Jahres wird die Zielerreichung ausgewertet und es werden für das folgende Jahr neue Ziele definiert.“



Arbeitsgemeinschaft der Kunst- und Museumsbibliotheken

## Standards in Kunst- und Museumsbibliotheken

- Welche Standards? Organisation

Bsp.: Standard 5

„Die gesetzlichen Vorgaben hinsichtlich der Barrierefreiheit in den Bereichen Bau und Verkehr und Informationstechnik sind bis 1. Januar 2009 zu realisieren.“



Arbeitsgemeinschaft der Kunst- und Museumsbibliotheken

## Standards in Kunst- und Museumsbibliotheken

- Welche Standards? Finanzen

Bsp.: Standard 9

„Die Bibliothek ist institutionell im Haushalt der Trägerinstitution ausgewiesen und erhält bis zum 1. März eines jeden Jahres festgelegte Etats.“



## Standards in Kunst- und Museumsbibliotheken

- Welche Standards? Bestand

Bsp.: Standard 12

„Die Bibliothek verfügt über ein Bestandskonzept / Erwerbungsprofil, das die Grundsätze des Bestandsaufbaus festlegt und mit den Zielen der Trägerinstitution abgestimmt ist (z.B. Beschreibung der Sammelgebiete thematisch, zeitlich, geographisch, Medienarten, Geschenk ...) Das Erwerbungsprofil wird alle drei Jahre überprüft und ggf. angepaßt.“



## Standards in Kunst- und Museumsbibliotheken

- Welche Standards? Benutzung und Beratung

Bsp.: Standard 26

„Die Bibliothek ist während der Öffnungszeiten auch telefonisch erreichbar. Außerhalb der Öffnungszeiten ist ein Anrufbeantworter geschaltet, der das Angebot des Rückrufs am nächsten Werktag enthält.“

Bsp.: Standard 29

„Medien aus dem eigenen Bestand werden innerhalb von 1 Stunde bereitgestellt. Medien aus Außenmagazinen werden innerhalb von zwei Werktagen bereitgestellt.“



Arbeitsgemeinschaft der Kunst- und Museumsbibliotheken

## Standards in Kunst- und Museumsbibliotheken

- Welche Standards? Benutzung und Beratung

Bsp.: Standard 37

„Rechercheanfragen werden von bibliothekarischen Fachkräften bearbeitet. Ausnahmen sind schriftlich zu begründen. Die Kundin / der Kunde erhält neben dem reinen Rechercheergebnis auch vollständige Angaben über die benutzten Quellen“



Arbeitsgemeinschaft der Kunst- und Museumsbibliotheken

## Standards in Kunst- und Museumsbibliotheken

- Welche Standards? Benutzung und Beratung

Bsp.: Standard 39

„Die Bibliothek verfügt über ein Beschwerdemanagement (Anreiz, Bearbeitung, Auswertung)“



## Standards in Kunst- und Museumsbibliotheken

- Welche Standards? Kommunikation und Marketing

Bsp.: Standard 42

„Im Rahmen einer Befragung erhebt die Bibliothek einmal im Jahr ihren Bekanntheitsgrad sowie Kundenbedürfnisse und –wünsche mittels einer festgelegten Methode. Die Inhalte und Methoden der Befragung sind über einen längeren Zeitraum vergleichbar. Ergebnisse der Auswertung werden schriftlich festgehalten und zur Anpassung der Leistungen und Angebote genutzt“





Arbeitsgemeinschaft der Kunst- und Museumsbibliotheken

## Standards in Kunst- und Museumsbibliotheken

- Welche Standards? Kooperation und Netzwerke

Bsp.: Standard 51

„Die Bibliothek kooperiert mit ausgewählten Abteilungen der Trägerinstitution (z.B. Museumspädagogik) und Bildungseinrichtungen vor Ort (z.B. Schulen, VHS, FH, Univ.), denen mindestens einmal jährlich ein Angebot unterbreitet wird. Diese Kooperationen werden schriftlich dokumentiert“



Arbeitsgemeinschaft der Kunst- und Museumsbibliotheken

## Standards in Kunst- und Museumsbibliotheken

- Welche Standards? Personelle Rahmenbedingungen

Bsp.: Standard 53

„Kunst- und Museumsbibliotheken sind mit mindestens einer Ganztagsstelle ausgestattet.“

Bsp.: Standard 55

„Mindestens eine Stelle wird von bibliothekarischem Fachpersonal besetzt.“



Arbeitsgemeinschaft der Kunst- und Museumsbibliotheken

## Standards in Kunst- und Museumsbibliotheken

- Welche Standards? Personelle Rahmenbedingungen

Bsp.: Standard 56

„Für jede Stelle in der Bibliothek gibt es schriftlich fixierte Aufgabenbeschreibungen und Anforderungsprofile ...“



Arbeitsgemeinschaft der Kunst- und Museumsbibliotheken

## Standards in Kunst- und Museumsbibliotheken

- Welche Standards? Räumliche Rahmenbedingungen

Bsp.: Standard 67

„Grundlage für die räumlichen Rahmenbedingungen ist der DIN-Fachbericht 13 (Bau- und Nutzungsplanung von wissenschaftlichen Bibliotheken). Abweichungen werden schriftlich begründet und dokumentiert.“



Arbeitsgemeinschaft der Kunst- und Museumsbibliotheken

## Standards in Kunst- und Museumsbibliotheken

- Welche Standards? Technische Ausstattung

Bsp.: Standard 81

„Die Bibliothek ist in das EDV-Konzept des Hauses eingebunden (z.B. Netzwerk, Firewall, Datensicherung, Updates). Die Zuständigkeit für den technischen Support ist durch Benennung eines Administrators eindeutig festgelegt.“



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



## Auditierung in Kunst- und Museumsbibliotheken

- Wie wird geprüft ?
    - Freiwillige Anmeldung zu einer Prüfung / Auditierung bei der Ansprechpartnerin der Fachgruppe
- Michaela Probst  
E-Mail: [akmb-standards@gmx.de](mailto:akmb-standards@gmx.de)
- Je 2 ausgebildete Auditoren (KollegInnen 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 der 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.

Prof. Dr. Konrad Umlauf

E-Mail: [Konrad.umlauf@rz.hu-berlin.de](mailto:Konrad.umlauf@rz.hu-berlin.de)

- 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.

## Qualitätsmanagementverfahren der Arbeitsgemeinschaft der Kunst- und Museumsbibliotheken

- Fazit:



- Standards sollen Grundlage der Bibliotheksorganisation in Kunst- und Museumsbibliotheken sein
- Gemäß internationalen Normen (z.B. DIN EN ISO 9001, Auditverfahren, Auditberichte, ständige Verbesserung ....) sollen die Standards überprüft werden
- Ein Zertifikat soll den Leistungsstand einer Bibliothek öffentlichkeitswirksam dokumentieren und die Trägerinstitution profilieren



**aktuelles**

ermine

SS-Newsfeed

AQ

suchen Sie Medien?

ewsarchiv

resse

10.06.08

### Übergabe der ersten Zertifikate im Qualitätsmanagementverfahren der AKMB

**Wie können Kunst- und Museumsbibliotheken deutlich machen, dass sie mehr bieten können, als die scheinbar allumfassenden Information des Internets mit seinen Suchmaschinen? Sind sie darauf vorbereitet, ihre Arbeit und ihre Leistungen der Öffentlichkeit und auch ihrer jeweiligen Trägerinstitution überzeugend zu präsentieren?**

Die Arbeitsgemeinschaft der Kunst- und Museumsbibliotheken AKMB (<http://www.akmb.de>) und das Institut für Bibliotheks- und Informationswissenschaft der Humboldt-Universität zu Berlin (<http://www.ibi.hu-berlin.de>) haben eine Kooperation mit dem Zweck der Zertifizierung von Kunst- und Museumsbibliotheken begonnen.

Auf dem Bibliothekartag in Mannheim wurden am Dienstag, dem 03.06.2008 um 9:00 Uhr die ersten beiden erreichten Zertifikate von Herrn Prof. Dr. Umlauf überreicht. Zertifiziert wurden die Bibliotheken des Instituts für Moderne Kunst Nürnberg und des Museums für Moderne Kunst Stiftung Ludwig Wien.

Die AKMB als Vertreterin der überwiegend kleineren Kunst- und Museumsbibliotheken hat ein



Übergabe der ersten Zertifikate auf dem Bibliothekartag in Mannheim. Von links:

**Suche auf dieser Website:**

**Suche auf b2i:**



► Seite empfehlen

► **Alle Nachrichten**



ARBEITSGEMEINSCHAFT  
DER KUNST- UND MUSEUMSBIBLIOTHEKEN

[Fachgruppen](#) >  
**Fachgruppe "Standards"**

**Standards und Qualitätsmanagementverfahren der Arbeitsgemeinschaft der Kunst- und Museumsbibliotheken**

Wir über uns  
Fortbildung  
AKMB-News  
Fachgruppen  
Fokus  
Links  
Kontakte

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



Arbeitsgemeinschaft der Kunst- und Museumsbibliotheken

# Vielen Dank !

Martin Zangl, Vorstandsmitglied der AKMB,  
c/o LWL-Landes-museum für Kunst und Kulturgeschichte,  
Domplatz 10, 48143 Münster, email [Martin.Zangl@lwl.org](mailto:Martin.Zangl@lwl.org)