

Hallo Qualität!

Qualität in Bibliotheken

Amt für Bibliotheken und Lesen



Inhaltsverzeichnis

Voraussetzungen einer guten Bibliothek.....	3
Qualitätsmanagement: warum?	4
Entwicklungskonzept „Qualitätsmanagement“	5
Qualität in allen Arbeitsbereichen.....	6
Was ist ein Audit?.....	7
Ziele.....	7
Der Weg zum Qualitätszertifikat.....	8
AuditorInnen.....	9
Das Qualitätszertifikat	10
Vorteile des Audits	11

Impressum

Herausgeber: Autonome Provinz Bozen – Südtirol
 Abteilung Deutsche Kultur
 Amt für Bibliotheken und Lesen
 Amtsdirektor Dr. Volker Klotz

Bearbeitung: Sandra Pircher / Dr. Marion Gamper
 Bildnachweis: sofern nicht anders angegeben Mitarbeiterinnen des Amtes für Bibliotheken und Lesen

Druck: dipdruck

Bozen 2010

Nachdem auch im Amt für Bibliotheken und Lesen das Personal zu 80% weiblich ist, haben wir entschieden, bei der Nennung von Personen die weibliche Form anzuwenden.



Foto: Carmen Plaseller

Voraussetzungen einer guten Bibliothek

- *Medienvielfalt:* Bücher (Belletristik, Sachbücher, Kinder- & Jugendbücher), Zeitschriften/Zeitungen, DVDs, CDs, Spiele,...
- *Aktualität:* Neuerscheinungen, Sachbücher auf dem neuesten Stand,...
- *Öffnungszeiten:* regelmäßige Öffnungszeiten, welche für die Benutzergruppen ausreichend sind
- *Zielgruppe:* Festlegung & Ausrichtung an bestimmte Zielgruppen
- *Veranstaltungsarbeit:* Leseaktionen, Autorenbegegnungen, Buchpräsentationen,...
- *Benutzerfreundlichkeit:* im Bereich Einrichtung, Bestand, Veranstaltungen,...
- *Fachpersonal:* qualifiziertes Personal im Bereich Ausleihe, Umgang mit den Nutzern, Beratung,..

Qualitätsmanagement: warum?

Die Öffentlichen Bibliotheken stehen vor unterschiedlichen Herausforderungen:

- der gesellschaftliche Wandel hat Auswirkungen auf die Bibliotheken;
- die Mobilität trägt dazu bei, dass sich Leute dort versorgen, wo sie am besten „bedient“ werden;
- die Erkenntnis setzt sich allmählich durch, dass Bibliotheken allein nicht imstande sind, alle Aufgaben zu bewältigen, die ihnen als bedeutende Einrichtung der kulturellen und (weiter)bildungsorientierten Nahversorgung erwachsen;
- die Medienlandschaft wird vielfältiger;
- Veränderung der bibliothekarischen Landschaft. Neben den vielen ehrenamtlich geführten Bibliotheken prägen zunehmend hauptamtlich geführte Bibliotheken das Bild;
- Entstehung neuer oder größerer Strukturen (Universitätsbibliothek; das Bibliothekszentrum in Bozen, in dem drei Bibliotheken ihren Sitz finden werden; qualitative Erweiterung von Hauptsitzen, Zweig- und Leihstellen).



Foto: Thalheimer/Lupe



Foto: Thalheimer/Lupe

Entwicklungskonzept „Qualitätsmanagement“

Auf Grund dieser Voraussetzungen wurde von einer Steuerungsgruppe, bestehend aus Vertreterinnen aller Bibliothekstypen sowie Mitarbeiterinnen des Amtes für Bibliotheken und Lesen und des Bibliotheksverbandes Südtirol, ein Entwicklungskonzept mit folgenden Projektinhalten erarbeitet:

- Aufgabenprofile festlegen
- Qualitätsstandards formulieren
- Qualitätssicherungsverfahren entwickeln
- Ressourcengrundsätze definieren



Foto: Thalheimer/Lupe

Qualität in allen Arbeitsbereichen

Die von der Steuerungsgruppe erarbeiteten Qualitätsstandards überprüfen die Qualität in allen Arbeitsbereichen und werden im Rahmen der Auditkonferenz, die von allen Auditoren gebildet wird, laufend weiterentwickelt und den aktuellen Situationen in den Bibliotheken angepasst:

- Rahmenbedingungen und Organisation
- Bibliotheksnetz
- Kombinierte Bibliotheken
- Angebote
- Präsentation und Öffentlichkeitsarbeit
- Partner und Kooperationen

Damit erfolgt nicht nur eine Überprüfung der Standards, sondern eine Qualitätssicherung bibliothekarischer Tätigkeit.

Was ist ein Audit?

Das Audit ist ein Verfahren zur Feststellung der Qualität in Bibliotheken anhand von Qualitätsstandards, welche vom Amt für Bibliotheken und Lesen in der deutschen Kulturabteilung und dem Bibliotheksverband Südtirol gemeinsam mit den Bibliotheken für verschiedene Bibliothekstypologien je nach Größe und haupt- bzw. ehrenamtlicher Betreuung der Bibliothek erarbeitet wurden.

Die Überprüfung der Qualität findet in Form eines Gesprächs gemeinsam mit den Auditorinnen statt, wobei festgestellt werden soll, ob die vorgegebenen Standards erfüllt werden und wie auf Abweichungen reagiert werden kann.

Am Ende des Verfahrens, vorausgesetzt die Bibliothek hat das Audit bestanden, erhält die Bibliothek ein Zertifikat, welches die Qualität in der Bibliothek nachweist und drei Jahre lang gültig ist.

Ziele eines Audits:

- Überprüfung, ob nach den vereinbarten Standards gearbeitet wird
- Feststellung, ob das Qualitätsmanagementsystem wirksam zu den festgelegten Qualitätsanforderungen führt
- Suche nach Verbesserungspotentialen
- Bewertung der Situation in der Bibliothek
- Hilfestellung und Unterstützung zur Weiterentwicklung der Bibliothek



Der Weg zum Qualitätszertifikat

Die Bibliothek kann bzw. sollte vor der Anmeldung zum Audit die zur Verfügung stehenden Standards mit der realen Situation vergleichen und überprüfen, ob sie erfüllt werden oder nicht. Dafür kann sie vom Amt für Bibliotheken und Lesen Hilfestellungen in Anspruch nehmen.

Antrag an das Amt für Bibliotheken

- Anfrage des Trägers an das Amt
- Amt bestimmt zwei Auditorenpaare
- Mitteilung des Amtes an die Bibliothek und zur Kenntnis dem Träger



Auswahl des Auditorenpaares

- Bibliothek wählt ein Auditorenpaar aus
- Bibliothek setzt sich mit dem jeweiligen Paar in Verbindung und vereinbart Termin
- Bibliothek schickt Unterlagen an die Auditoren
- Auditoren informieren Amt, dass sie die Prüfung vornehmen



Audittätigkeit vor Ort

- Fachgespräch mit Bibliotheksleiter/in und/oder Vorsitzendem des Bibliotheksrates oder einem Vertreter des Trägers
- Informationen erfassen und verifizieren
- Feststellungen und Schlussfolgerungen festhalten



Nachbereitung der Auditoren

- Punkte vergeben, Auditbericht & Abweichungsbericht formulieren
- Diskussion der Ergebnisse mit der Bibliotheksleiterin/dem Bibliotheksleiter und/oder Vorsitzendem des Bibliotheksrates oder einem Vertreter des Trägers
- Meinungsverschiedenheiten sind im Abschlussbericht zu vermerken



Abschluss des Audits

- Abschlussbericht und Unterlagen werden an das Amt übermittelt
- Amt überreicht Zertifikat im Rahmen einer Feier

Auditorinnen

Auditorinnen sind Bibliothekarinnen, Mitarbeiterinnen des Amtes für Bibliotheken und Lesen und des Bibliotheksverbandes Südtirol. Die Auditorinnen besuchen eine mehrtägige Auditorenschulung und treffen sich mindestens einmal pro Jahr zu einer Auditorinnenkonferenz:

- zum Austausch von Erfahrungen über das gesamte Qualitätssicherungssystem
- zur Klärung von Streitfällen bei Auditberichten
- zur Änderung/Ergänzung der Standards
- zur Weiterentwicklung des Qualitätssicherungssystems



Das Qualitätszertifikat



Sobald die Bibliothek das Audit bestanden hat, wird ein Qualitätszertifikat ausgestellt, das einmal im Jahr im Rahmen einer Feier an alle auditierte Bibliotheken überreicht wird. Außerdem erhält die Bibliothek eine zweiseitig bedruckte Plakette, welche an der Tür oder am Fenster angebracht werden kann, und als sichtbares Zeichen für die erfolgte Auditierung und somit für die Qualität der Bibliothek steht.

Das Qualitätszertifikat hat eine Gültigkeit von 3 Jahren. Danach ist ein erneutes Audit durchzuführen, das so genannte Wiederholungsaudit.

Solange die Standards nicht erreicht werden, kann das Qualitätszertifikat nicht verliehen werden.



Foto: Arno Pertl



Foto: Thalheimer/Lupe



Foto:Thalheimer/Lupe

Vorteile des Audits

- Erhöhte Pro-Kopf-Quote bei der Beitragsberechnung (für Mittelpunktbibliotheken gelten andere Berechnungsgrundlagen)
- Verschiedene Sachleistungen
 - Vorzugsschiene bei Zuweisung von Autorenlesungen
 - Vergabe von Büchern der Veranstaltungsreihe „Lesen, Hören, Wissen“
 - ...
- Qualitätszertifikat
- Plakette, als sichtbares Zeichen für die erfolgte Auditierung und somit für die Qualität der Bibliothek
- Anerkennung der Qualität vom Land und von den Benutzern
- Zukunftssicherung der Bibliotheken

Autonome Provinz Bozen – Südtirol
Amt für Bibliotheken und Lesen
Andreas-Hofer-Straße 18, Bozen
Telefon: 0471 413320 oder 0471 413321
Fax: 0471 413362
E-Mail: bibliotheken@provinz.bz.it
www.provinz.bz.it/bibliotheken

Öffnungszeiten: Montag, Dienstag, Mittwoch, Freitag 9.00 – 12.00 Uhr
Donnerstag 8.30 – 13.00 und 14.00 – 17.30 Uhr