

Für öffentliche Bibliotheken maßgeschneiderte Qualität

Das niedersächsische Zertifizierungsprogramm „Bibliothek mit Qualität und Siegel“ hat die Pilotphase erfolgreich hinter sich.

Nach rund einem Jahr Laufzeit zeigt sich, dass das in Niedersachsen installierte Qualitätssicherungs- und Zertifizierungsprogramm „Bibliothek mit Qualität und Siegel“ für alle zertifizierten Bibliotheken Erfolge auf mehreren Ebenen gebracht hat. „Mit einer so großen Reaktion und Unterstützung seitens unseres Trägers hatten wir nicht gerechnet.“ Rendeeltje Ohling-Wilken, Leiterin der Stadtbibliothek Aurich in Ostfriesland, zeigt sich hoch erfreut. Ihre Bibliothek darf nicht nur die Auszeichnung „Bibliothek mit Qualität und Siegel“ an der Eingangstür tragen, sondern rückblickend hat sich für sie der Aufwand des Qualitätssicherungs- und Zertifizierungsprozesses uneingeschränkt gelohnt.

GÜNTER BASSEN, AGNES SÜDKAMP-KRIETE
BÜCHEREIZENTRALE NIEDERSACHSEN

Bereits während der Vorbereitungsphase zur Zertifizierung machten viele Teilnehmerbibliotheken die Erfahrung, dass ihr Träger nicht nur ein großes Interesse an dem Vorhaben entwickelte und sich eingehend informierte, sondern dass vielerorts auch sehr konkret – z. B. durch Beschaffungen, Vereinbarungen oder Regelungen – dabei geholfen wurde, die geforderten Qualitätskriterien zu erfüllen. Dass zum Schluss die Gemeinde oder Stadt auch mit einem anderen Blick und nicht ohne Stolz auf die nachgewiesene Qualität ihrer Einrichtung sieht, ist daher nachvollziehbar. Für manche Bibliothek ist das aber auch eine unerwartete positive Überraschung. In vielen Kommunen ist dies schließlich der erste Qualitätssicherungsprozess, dem sich eine Einrichtung der öffentlichen Verwaltung freiwillig unterzieht.



Ganz oben: Praxisrelevanz

Seit Ende 2009 können sich in Niedersachsen öffentliche Bibliotheken aller Größenordnungen freiwillig und kostenlos am Qualitätssicherungsprogramm „Bibliothek mit Qualität und Siegel“ beteiligen und sich abschließend zertifizieren lassen; Die ersten 15 Bibliotheken wurden bereits erfolgreich auditiert und die Warteliste ist schon lang. Das vom Land Niedersachsen fi-

nanzierte Verfahren wird von der Büchereizentrale Niedersachsen koordiniert und eine mit Vertretern aller für öffentliche Bibliotheken relevanten Verbände und Institutionen – einschließlich der Kommunalverbände – besetzte Lenkungsgruppe entscheidet über grundsätzliche Fragen. Von Anfang an wurde großer Wert darauf gelegt, dass der Anforderungskatalog spezifisch auf öffentliche Bibliotheken abgestimmt ist und dass erfahrene Praktiker, also Bibliothekare, aus dem niedersächsischen Bibliothekswesen daran mitwirken. Unter dem Motto „Aus der Praxis für die Praxis“ begann 2008 eine bibliothekarisch besetzte Arbeitsgruppe damit, einen für alle Bibliotheksgrößen abgestuften Kriterienkatalog zu erarbeiten, der für Bibliotheken in kleinen Gemeinden bis hin zu Großstadteinrichtungen skalierbar ist. Rund 50 Kriterien muss eine Bibliothek erfüllen, um das Qualitätssiegel zu erhalten. Bewusst

wurde dabei nicht auf bereits vorhandene und universell für alle Branchen gültige Qualitätssicherungsverfahren wie z. B. ISO 9000 zurückgegriffen, da sich diese für öffentliche Bibliotheken als zu aufwändig, kostspielig und vor allem als viel zu wenig relevant für die Bibliothekspraxis erwiesen. Viel wichtiger dagegen waren die Erfahrungen der deutschsprachigen Südtiroler öffentlichen Bibliotheken und der Lesesäle der Goethe-Institute in Osteuropa. Beide haben ein selbst entwickeltes und für öffentliche Bibliotheken maßgeschneidertes Qualitätssicherungsprogramm. Moderiert wurde der gesamte Arbeitsprozess von Meinhard Motzko, Sozialwissenschaftler und Qualitätsmanagement-Auditor vom Praxis-Institut Bremen, der auch zukünftig als ständiger Berater und Referent mitarbeitet.

Qualitätssicherung – kein Ranking

Vorrangige Ziele des gesamten Verfahrens sind es, die interne Organisationsstruktur in der Bibliothek zu optimieren und qualitativ gesicherte Dienstleistungen für den Nutzer zu erreichen. Als Anforderung im Kriterienkatalog ist beispielsweise formuliert: „Jeder Mitarbeiter besucht mindestens einmal jährlich eine Fortbildungsveranstaltung“, oder an anderer Stelle: „Die Entscheidungskompetenz jedes Mitarbeiters/jeder Mitarbeiterin ist definiert“. Der Katalog verzichtet ganz bewusst darauf, allgemeine und an anderer Stelle abgefragte Leistungskennzahlen wie Medienumsatz oder Besucherzahlen zum Maßstab zu nehmen, sondern konzentriert sich auf Organisation und Management, Ressourcen, technische Ausstattung, Kommunikationsstrukturen und Erscheinungsbild. Auf einzelne Anforderungen, wie z. B. die Definition von Zielgruppen und Zielen oder das Vorliegen eines Bestandskonzeptes, wurde besonderes Gewicht gelegt und diese in der Bewertung mit einer deutlich höheren Punktzahl belegt. Die für das Zertifikat zu erreichende Mindestpunktzahl definiert im Sinne des Qualitätsmanagements aber immer nur die unterste Qualitätsgrenze. „Bibliothek mit Qualität und Siegel“



Das Zertifizierungsprogramm
mit Gütesiegel
für Öffentliche Bibliotheken
in Niedersachsen

BIBLIOTHEK MIT QUALITÄT UND SIEGEL

hat keinerlei Intention, ein Ranking herzustellen, deshalb werden die erreichten Punktzahlen auch nur für die interne Zertifizierungsentscheidung genutzt.

Der Kriterienkatalog wird von der Auditorenkonferenz ständig fortgeschrieben und den aktuellen Entwicklungen angepasst. Für die Bibliotheken sorgt die mögliche erneute Überprüfung in drei Jahren (Re-Zertifizierung) auch nach der Verleihung für eine permanente Qualitätskontrolle und einen zielgerich-

teten Verbesserungsprozess. Daher gilt: Es gibt keinen Grund, sich auf den Lorbeeren auszuruhen. „Nach dem Audit ist vor dem Audit“, wie eine Büchereileiterin so treffend formulierte.

Auditing durch Bibliothekare

Die Büchereizentrale Niedersachsen konnte erfahrene Bibliotheksleiter/-innen aus Niedersachsen für die Rolle der Auditoren gewinnen und in Intensivschulungen auf ihre Aufgabe vorbereiten. Die

Auditoren führen die Prüfungen für die Zertifizierung einer Bibliothek durch. Zusammen besuchen jeweils zwei Auditoren die Bibliothek vor Ort und lassen sich durch Unterlagen, Interviews oder auf andere Weise belegen, ob die Erfüllung der geforderten Qualitätsmerkmale gegeben ist. Bei positivem Ergebnis schlagen sie die betreffende Bibliothek dem zuständigen Ausschuss der Lenkungsgruppe zur Zertifizierung vor. Die Aufgabe der Auditoren besteht ebenfalls darin, mit der Bibliotheksleitung einen fachlichen Austausch zu führen und „Best Practice“-Lösungen aus anderen Bibliotheken wei-

läufe hinterfragt worden. Brauchen wir sie wirklich oder machen wir so weiter, weil die Dinge schon seit hundert Jahren so ablaufen? Ohne den Audit-Termin im Rücken hätten wir sicherlich viel zäher und besitzstandswahrender diskutiert. Die Fragen, wo gute Dienstleistung anfängt und aufhört, wie wir als Bibliotheksmitarbeiter auf unser Publikum wirken und wie wir ‚rüberkommen‘ wollen, beschäftigte uns intensiver und hallte mehr nach als ohne Audit“, erklärt Rendeeltje Ohling-Wilken von der Stadtbibliothek Aurich. Im Schnitt benötigt eine Bibliothek sechs Monate Vorberei-

tet, die schon lange auf ihre Umsetzung gewartet hatten. Beispielsweise konnte die Stadtbibliothek Weener (Landkreis Leer) mit Hinweis auf die zu erfüllenden Qualitätskriterien endlich die seit langem geforderten Mittel für den Kopierer, den Anrufbeantworter und die Straßenschilder einwerben. Überhaupt reagieren Verwaltungsspitze und Politik fast immer positiv und unterstützen abgeschlossen den Zertifizierungsprozess. Kämmerer oder Hauptamtsleiter sind nicht selten sogar persönlich bei den Audits bzw. Abschlussgesprächen dabei. Einigen von ihnen wurde dabei erstmals deutlich, was ihre Bibliothek leistet, aber auch, wo die Defizite liegen und wo nachgebessert werden muss. Und dabei helfen sie anschließend oft aktiver mit als vorher. Die erfahrene Wertschätzung seitens Politik und Verwaltung lässt dann auch das Resümee der bislang erfolgreich zertifizierten Bibliotheken unisono positiv ausfallen. „Von der Dienststellenleitung wird die Bibliothek seither anderes wahrgenommen. Politik und Verwaltung sind stolz darauf, dass wir das Siegel erreicht haben“, berichtet Regina van Lengen, Leiterin der Gemeindebücherei Hesel (Landkreis Leer).

Als Aufgabenschwerpunkte in 2011 hat die Büchereizentrale Niedersachsen von der Lenkungsgruppe jetzt die Erarbeitung spezieller Kriterienkataloge für Fahrbüchereien und Zweigstellensysteme auf der To-do-Liste. Auch dies wird eine Facharbeitsgruppe aus niedersächsischen Bibliothekspraktikern übernehmen, die Vorarbeiten laufen schon.

Ausführliche Informationen rund um „Bibliothek mit Qualität und Siegel“, einschließlich des Kriterienkataloges, finden Sie auf der Website der Büchereizentrale Niedersachsen (www.bz-niedersachsen.de) unter der Rubrik „Leistungen/Projekte“. *

Hohe Akzeptanz

Auf diversen Informationsveranstaltungen und Workshops wurde in der niedersächsischen Bibliothekswelt für die kostenlose Teilnahme am Zertifizierungsverfahren geworben und der Kriterienkatalog in allen Details ausführlich vorgestellt. Seit Einführung des Qualitätssicherungsprogramms haben 26 öffentliche Bibliotheken die Zertifizierung ihrer Einrichtung beantragt, 15 sind inzwischen als „Bibliothek mit Qualität und Siegel“ ausgezeichnet worden (Stand: November 2010). Die Akzeptanz in Kollegenkreisen ist hoch, da der Kriterienkatalog von Bibliotheken für Bibliotheken entwickelt wurde und daher ausschließlich praxisrelevante Anforderungen enthält. Befragt nach den Motiven für die Teilnahme, erhoffen sich die beteiligten Bibliotheken neben dem erwarteten Imagegewinn vor allem eine systematische Betriebsverbesserung, die sich positiv auf die Qualität der Dienstleistung für den Kunden auswirkt. Und diese Hoffnung erfüllt sich durchaus.

terzuvermitteln. Sie arbeiten damit nicht nur im Sinne des Prüfverfahrens, sondern verfolgen auch das Ziel einer nachhaltigen Qualitätsverbesserung in den einzelnen Einrichtungen.

Viel Bewegung ausgelöst

„Der Zertifizierungsprozess und das Audit haben in unseren Köpfen eine Menge bewegt. Es sind alle Arbeitsab-

teilungszeit, um alle geforderten Unterlagen zusammenzustellen. Insbesondere mussten die bisher oft vernachlässigten Dokumentationen nachgearbeitet werden. Begleitet und unterstützt wurden die Bibliotheken in ihrer Vorbereitung durch gezielte Fortbildungsangebote der Büchereizentrale Niedersachsen. Der Arbeitsaufwand hat sich gelohnt. Vieles konnte auf den Weg gebracht werden und es wurden Maßnahmen eingelei-