

Über Standards, Audits und Zertifikate zur gesicherten Qualität in Bibliotheken
Text zum Vortrag auf dem 95. Deutschen Bibliothekartag 2006, Dresden

Inhalt:

1. Thesen zu den **Ausgangsbedingungen**
2. **Begriffsklärungen** "rund um Qualität"
3. **Was ist zu tun?**
 - Aufgaben- und Anforderungsprofile
 - Standards festlegen
 - Standards prüfen
 - Zertifizieren

1. Ausgangsbedingungen:

"Qualität" ist in Bibliotheken ein ungeklärter Begriff.

An einer Klärung besteht nur mäßiges Interesse

- bei den Auftraggebern/ Trägern
- bei den Leitungen
- bei den Beschäftigten.

Auftraggeber /Träger müssten klare Aufgaben definieren (und dann auch die Ressourcen dafür bereitstellen).

Leitungen müssten bereit sein, messbare Leistungen zu erbringen und Verantwortung dafür übernehmen.

Beschäftigte müssten eigenverantwortlich messbare Leistungen erbringen.

Wer hat daran schon ein Interesse?

Auftraggeber/ Träger wollen sparen (und zweifeln nicht selten an der Notwendigkeit von Bibliotheken).

Leitungen wollen spontan handeln können und scheuen konzeptionelle Festlegungen.

Beschäftigte wollen, das alles so bleibt wie es ist.

Leider werden die Probleme immer größer:

- Immer weniger Jugendliche können sinnverstehend lesen.
- Die digitale und soziale Spaltung der Gesellschaft schreitet voran.
- Gewaltbereitschaft und soziale Auffälligkeiten steigen.
- Die Mediengewohnheiten verlagern sich: Statt Information werden Spaß (Spiele)

und persönlicher Nutzen (ebay) gesucht.
- Die Medienkompetenz sinkt, Recherchekompetenz fehlt (und wird nirgendwo ausgebildet).

Bibliotheken erreichen gerade die Problemgruppen nicht. Es dominieren Mittel- und Oberschicht.

Viele Bibliotheken wollen diese Problemgruppen nicht.
Bibliotheken sind keine "Problemlöser".

Also höchste Zeit, sich mit "Qualität" auseinander zu setzen.

2. Definitionen rund um "Qualität":

Qualität

bezeichnet die Gesamtheit von Merkmalen eines Produktes oder einer Dienstleistung bzgl. ihrer Eignung, festgelegte und vorausgesetzte Anforderungen zu erfüllen.
(ISO 9001:2000)

Qualitätsanspruch

bezeichnet das von außen geforderte oder selbst festgelegte Leistungsniveau, um klar definierte Zielgruppenwünsche zu befriedigen.

Qualitätsentwicklung

bezeichnet die aktive und regelmäßige Pflege, Überprüfung und Anpassung des Leistungsniveaus an die sich ändernden Zielgruppenwünsche.

Qualitätssicherung

bezeichnet die bewusste Überprüfung des Leistungsniveaus sowie die Reaktionen bei festgestellten Abweichungen.

Und das ist kein Marketingproblem!

3. Was ist also zu tun?

1. **Aufgaben- und Anforderungsprofile** festlegen und mit dem Auftraggeber/ Träger abstimmen!

anders ausgedrückt:

Die einheitliche, unverwechselbare und wiedererkennbare Identität einer Bibliothek bestimmen.

Das **Aufgaben- und Leistungsprofil** ist der »harte Kern« und macht Aussagen zu:

- **klar definierten Leistungen**
- **eindeutigen Ressourcengrundsätzen**
- **Organisations-, Führungs- und Personalgrundsätzen**
- **Kooperationen und Partnerschaften**

Was ist zu tun?

2. Aus dem Aufgabenprofil **Standards** entwickeln, festlegen und mit dem Auftraggeber/ Träger abstimmen!

Was sind Standards?

Standards beschreiben **Mindestanforderungen** an die Institution.
Standards formulieren sowohl die von außen an die Institution herangetragenen Anforderungen als auch das selbstgestellte Qualitätsniveau.
Standards sind **Leistungsgarantien!**

Themenbereiche für Standards:

Formales und Rechtliches, z.B.:

- Rechtsgrundlage
- formale Stellung in der Gesamteinstitution
- Rechte und Entscheidungsbefugnisse
- öffentlicher Zugang
- Etathoheit

Konzeptionelles

- inhaltliche Ziele
- zu erreichende Zielgruppen und deren Zufriedenheit
- Medienangebot und Erneuerungsquote
- Methoden und Angebotsformen
- Öffentlichkeitsarbeit
- Kooperationen mit Partnern

Organisation und Technik

- organisatorische Rahmenbedingungen, z.B.:
- Benutzungsbedingungen
- Öffnungszeiten
- Systematik der Aufstellung
- räumliche Ausstattung
- technische Ausstattung

Personelles

- personelle Ausstattung nach Status (hauptamtl./ freiwillig,...)
- Qualifikation des Personals (fachlich, sozial, kommunikativ)
- Einführung und Einarbeitung
- Fortbildungen und Teilnahmequoten

Methodischer Hinweis:

Standards müssen messbar sein!

Nur messbare Standards schaffen konkrete Klarheit und können intern wie extern geprüft werden.

Auch für schwierig zu messende Inhalte müssen deshalb Indikatoren gefunden werden, die den angestrebten Inhalt der Anforderung stellvertretend messen und zumindest Indizien für eine Qualitätsbeurteilung liefern.

Klassische Indikatoren zur Messung sind:

- Menge
- Zeit
- Kosten
- Qualitative Anforderungen (z.B. Messungen der Kundenzufriedenheit)

Alles was nicht messbar ist, kann nicht verlässlich und fair beurteilt werden (und sollte deshalb auch nicht als Anforderung formuliert werden) !

Methodischer Hinweis:

Standards müssen **regelmäßig** an die sich ändernden Anforderungen der Kunden und der Rahmenbedingungen **angepasst** werden (am besten jährlich).

Dafür müssen Verfahren und Zyklen festgelegt werden.

Standardprüfung

Ohne eine möglichst unabhängige, regelmäßig wiederkehrende Prüfung der vereinbarten Standards wird eine Verbindlichkeit und dauerhafte Zuverlässigkeit nicht erreicht.

Sonst setzt sich die "Politik der ruhigen Hand" wieder durch.

Standardprüfung

Gleichzeitig sind diese "Prüfungen" (Audits) auch **praktische Entwicklungshilfe** zur Aufdeckung und Überwindung von Hemmnissen, die die Standarderfüllung be- oder sogar verhindern.

Wir suchen Fehler - keine Schuldigen!

Standardprüfung

Für **Standardprüfungen** müssen klar definierte Verfahren eingeführt sein.

Beispiel Standardprüfung

Für jeden erfüllten Standard werden Punkte vergeben:

- Erfüllung der Standardanforderung: 1 Punkt
- Übererfüllung der Standardanforderung: 2 Punkte (muss begründet werden)
- Nichterfüllung der Standardanforderung: 0 Punkte (muss begründet werden)

Standardprüfung

An "Prüfer/innen" (Auditor/innen) werden hohe fachliche, soziale und kommunikative Anforderungen gestellt.

Sie bedürfen einer Ausbildung, regelmäßigem Erfahrungsaustausch und klar definierten Verfahren und Rechten.

Zertifizierung

Bei erfolgreicher Standardprüfung (Zertifizierungsaudit) wird ein eigenes Zertifikat mit einer festgelegten Gültigkeitsdauer (z.B. 3 Jahre) ausgestellt. Nach diesem Zeitraum erlischt das Zertifikat automatisch, wenn keine erneute "Prüfung" (Audit) beantragt wurde oder bei einem durchgeführten Wiederholungsaudit die geforderte Mindestpunktzahl und Mindestquote nicht erreicht wurde.

Bei erfolgreicher Wiederholungsprüfung wird das bestehende Zertifikat um einen weiteren festgelegten Zeitraum verlängert.

Mindestpunktzahl/ Mindestquote:

Für die Erteilung eines Zertifikats muss eine Mindestpunktzahl erreicht werden. (z.B. 100% der möglichen Punkte = alle Standards)

Berücksichtigung Besonderheiten:

80% der Standards müssen erfüllt sein (Mindestquote),

die verbleibenden 20% können durch Übererfüllung an anderen Stellen kompensiert werden.

Und/ Oder:

Besonders gekennzeichnete Standards müssen in jedem Fall erfüllt werden und können nicht durch Übererfüllung an anderer Stelle ersetzt werden.