

Schaffung eines QM-Verbundes Nord und Süd von öffentlichen Bibliotheken in Sachsen-Anhalt als Basis für die Zertifizierung der kulturellen Bildungsangebote von Bibliotheken

Die Bibliothekskonferenz des Landes Sachsen-Anhalt, die auf Beschluss des Landtages von 2004- 2007 die Arbeit der öffentlichen Bibliotheken analysiert hat, beendete ihre Arbeit und hat Empfehlungen für die weitere Entwicklung öffentlicher Bibliotheken in Sachsen-Anhalt in veränderten Strukturen, Kooperationen und Netzwerken vorgelegt.

Kernaussagen des Berichtes zielen auf eine Erhöhung von Effektivität und Effizienz der Angebote der Bibliotheken. Das bezieht sich auf eine weitere Profilierung von öffentlichen Bibliotheken als Bildungsanbieter im Zusammenwirken untereinander und mit anderen Kultur- und Bildungseinrichtungen.

Der Bibliotheksverband sieht hier seine Verantwortung zur Initiierung einer Kooperation von leistungsfähigen öffentlichen Bibliotheken, die nachhaltig eine Struktur in Sachsen-Anhalt begründen können, die mit nach dem Qualitätsmanagement zertifizierten Standards als Anbieter von kulturellen Bildungsangeboten neue Maßstäbe setzen kann.

Die Ergebnisse des Verfahrens führen zu einer direkten und nachhaltigen Verbesserung des Dienstleistungsangebotes der teilnehmenden Bibliotheken.

1. Grundlagen und Voraussetzungen für das Projekt eines QM-Verbundes von öffentlichen Bibliotheken

Mit der Schaffung der Voraussetzungen für die Zertifizierung von kulturellen Bildungsangeboten in öffentlichen Bibliotheken haben die beteiligten Einrichtungen die Möglichkeit, ihre Arbeit auf der Grundlage gemeinsam verabredeter Standards, die einer regelmäßigen Überprüfung im Rahmen des Zertifizierungsverfahrens unterworfen sind, vergleichbar und entwicklungsfähig zu gestalten.

Öffentliche Bibliotheken erhalten sich somit ihre Chance, als anerkannter Anbieter auf dem Bildungsmarkt zu agieren und die Ziele des Europäischen Qualifikationsrahmens zu erfüllen.

Im Mittelpunkt der Anforderungen stehen die Wünsche und Vorstellungen der Kunden, die Abnehmer der Bibliotheksdienstleistungen sind.

Ziel des Qualitätsmanagements ist es, die Bibliothek und das Bibliotheksmanagement konsequent nach diesen Anforderungen auszurichten.

Es geht um die Bereitstellung eines attraktiven und modernen Dienstleistungsangebots.

Das Qualitätsmanagement ist ein Führungsinstrument, das die betrieblichen Prozesse unter Einbeziehung der Trägerforderungen, der Mitarbeitermeinung und den vorhandenen Ressourcen kontinuierlich steuert.

2. Ziele eines QM-Verbundes der öffentlichen Bibliotheken in Sachsen-Anhalt

Die oberste Zielstellung ist die Herbeiführung eines abgestimmten und einheitlichen Qualitätsansatzes in den leistungsfähigen öffentlichen Bibliotheken des Landes Sachsen-Anhalt.

Dabei sind folgende Arbeitsschwerpunkte besonders zu beachten:

- Informationsvermittlung sowie Auswahl, Bereitstellung und Vermittlung eines aktuellen Medienangebotes
- Förderung von Lesefähigkeit und Medienkompetenz
- Unterstützung des lebenslangen Lernens
- Unterstützung von Freizeitgestaltung, Lebensorientierung und Persönlichkeitsentwicklung
- Ort der Begegnung
- Stellung im kommunalen Kultur- und Bildungsangebot
- Förderung bürgerschaftlichen Engagement

Bibliotheken, die ein Qualitätsmanagement einführen, verändern ihre Arbeitsweise und den Umgang mit ihren Kunden.

Der QM-Verbund Nord/Süd richtet einen Konsultationsstützpunkt in Magdeburg/Halle ein.

Ziel ist es, die leistungsfähigen Bibliotheken des Landes zum Abschluss des Zertifizierungsverfahrens zu führen.

Das Verfahren, das zum Einsatz kommen soll, heißt „**ServiceQualität Sachsen-Anhalt**“. Es handelt sich um ein Instrument zur schrittweisen Entwicklung eines nachhaltigen Qualitätsmanagements speziell für kleine und mittlere Unternehmen bzw. Einrichtungen. Die Zertifizierung findet ihren Ausdruck durch die Vergabe eines Gütesiegels. Im Projektzeitraum sind Stufe 1 und Stufe 2 der Zertifizierung zu erreichen. Die Stufe 1 bedeutet, dass in der beteiligten Bibliothek Qualitätsdenken und -begeisterung zu entwickeln ist. Die Stufe 2 bezieht sich auf eine umfassende Prüfung der erreichten Qualität. Die Verantwortung für eine Zertifizierung aller Arbeitsbereiche der Bibliothek nach einem TQM (Total-Quality-Management) in Weiterführung der Zertifizierung nach ServiceQualität liegt in der kommunalen Hoheit der jeweiligen Träger und ist nicht Bestandteil des vorliegenden Projektes.

Die Umsetzung der Empfehlung der Bibliothekskonferenz einer Kooperation der Bibliotheken zur besseren Nutzung der Ressourcen der einzelnen Bibliotheken könnte so ohne zusätzlichen Einsatz von finanziellen Mitteln Rechnung getragen werden.

Die Zeit der Zusammenarbeit bietet außerdem die Chance, weitere Modelle einer dauerhaften Kooperation zu prüfen und zu realisieren.

3. Umsetzung des Projektes

Der Bibliotheksverband wird mit den interessierten Kommunen einen Vertrag abschließen, der die gegenseitigen rechtlichen, finanziellen und fachlichen Verpflichtungen regelt.

Durch den Bibliotheksverband wird am Sitz seiner Geschäftsstelle die Projektleitung und -koordination gesichert.

Zur fachlichen Beratung und Begleitung wird ein Beirat eingesetzt.

Für den Austausch der Ergebnisse wird es regelmäßige Treffen der Arbeitsgruppen im Konsultationsstützpunkt geben und es wird außerdem eine Kommunikationsplattform im Internet installiert, über die eine ständige Information über den erreichten Sachstand möglich ist.

Von Beginn der Tätigkeit wird die spätere Prüfbehörde in den Prozess eingebunden, um so den Zertifizierungsanforderungen gerechte Dokumente und Verfahren zu erarbeiten.

Ziel ist, nach Abschluss des Förderprojektes mit der Dauer von 3 Jahren alle teilnehmenden Bibliotheken in Stufe 1 und 2 zu zertifizieren und mindestens 50 % der beteiligten Bibliotheken zu einem Vollzertifizierungsantrag zu führen, der dann in Verantwortung der jeweiligen Träger bei der ausgewählten Prüfbehörde gestellt werden muss.

Zur Evaluierung des Projektes ist beabsichtigt, Kontakt zu einer Hochschule aufzunehmen, mit dem Ziel, eine Diplomarbeit projektbegleitend zu erstellen.

Somit werden die Erkenntnisse auf ihre wissenschaftliche Relevanz geprüft und die weitere Nutzung sichergestellt.