

Qualitätsmanagement für Kunst- und Museumsbibliotheken – ein Anstoß für Krankenhausbibliotheken?!

Quality management in art libraries – a starting point for patient libraries?!

Abstract

Short abstract of the quality management and certification procedure, developed by art and museum libraries to be seen as a starting point of similar projects in patient libraries?

Keywords: quality management, certification, Working Group of Art and Museum Libraries (AKMB), medical library, patient library, exchange of experiences

Zusammenfassung

Qualitätsmanagement für Krankenhausbibliotheken – das Verfahren der Arbeitsgemeinschaft der Kunst- und Museumsbibliotheken (AKMB) als Vorbild?

Schlüsselwörter: Qualitätsmanagement, Krankenhausbibliotheken, Arbeitsgemeinschaft der Kunst- und Museumsbibliotheken e.V., Erfahrungsaustausch

Martin Zangl¹

1 LWL-Landesmuseum für Kunst und Kulturgeschichte, Westfälisches Landesmuseum, Bibliothek, Münster, Deutschland

Qualitätsmanagement für Kunst- und Museumsbibliotheken – ein Anstoß für Krankenhausbibliotheken?

„Qualitätsmanagement ist ein Instrument zur Erreichung von Qualitätszielen und eine Maßnahme zur Qualitätssicherung.“

Die Arbeitsgemeinschaft der Kunst- und Museumsbibliotheken (AKMB) bietet seit 2007 ihren Mitgliedern und anderen Interessierten ein Qualitätsmanagement-System an, das auf über 80 inhaltlich definierten Qualitätsstandards aufbaut. Diese fachlich-inhaltliche Grundlage hebt das AKMB-Verfahren aus allgemeingültigen und branchenübergreifenden Qualitätsmanagementsystemen wie DIN ISO 9001 oder EFQM/CAF heraus.

Die AKMB-Standards sind als Mindestanforderungen für neun Themenbereiche (Ziele und Zielgruppen, Organisation, Finanzen, Bestand, Dienstleistung, Kommunikation und Marketing, Personelle und Räumliche Rahmenbedingungen, Technische Ausstattung) formuliert und dienen als Grundbaustein der Reflexion von Arbeitsabläufen und Sachverhalten, nicht nur in Kunst- und Museumsbibliotheken.

Darauf aufbauend besteht das Qualitätsmanagement-System der AKMB auf den weiteren Bausteinen Auditierung durch ausgebildete Fachkollegen und der Zertifizierung durch eine externe, wissenschaftliche Institution.

Damit erfüllt es weitestgehend die Anforderungen der maßgeblichen internationalen Normen.

In der Auditierung der Standardanwendung vor Ort geht es um eine kritisch-konstruktive Begutachtung durch Bibliothekare auf kollegialer Ebene – nicht um die Suche nach Fehlern oder Schuldigen! Im Dialog mit Bibliotheksmitarbeitern und anhand von Nachweisen wird die Standardanwendung in einem Auditbericht dokumentiert und nach Möglichkeit Empfehlungen für Verbesserungen gegeben.

Aufgrund des Auditberichts prüft Herr Prof. Umlauf vom Institut für Bibliotheks- und Informationswissenschaft der Humboldt-Universität zu Berlin die Standardanwendung und Richtigkeit des Verfahrens und vergibt ein drei Jahre gültiges Zertifikat.

Zitate aus beteiligten Bibliotheken

„Der Blick von außen machte klarer, wo Stärken und Schwächen liegen. Die Empfehlungen der Auditoren helfen zu erkennen, an welchen Punkten wir ansetzen können ...“ (Kathrin Mayer, Nürnberg)

„Auch die sich im Audit ergebenden Minuspunkte haben ihr Positives – nämlich objektivierbare Hinweise auf Verbesserungspotenziale, die teils direkt von der Direktion aufgegriffen wurden ...“ (Dr. Simone Moser, Wien)

„Besonders hilfreich war das Abschlussgespräch mit der Direktion, in dem Probleme in einem nicht üblichen

Rahmen, mit Unterstützung von Fachkollegen, aufgezeigt werden konnten ...“ (Martina Behnert, Hannover)

Die AKMB sieht das von ihr entwickelte Qualitätsmanagementverfahren auch als eine Art Prototyp für andere Interessenverbände aus dem Bibliotheks- und Kulturbereich.

Kernstück eines solchen zu entwickelnden Verfahrens ist dabei zunächst die Erarbeitung von gemeinsamen Standards, die die Ziele und Anforderungen an die beteiligten Institutionen als kleinste gemeinsame Nenner formulieren.

Die Struktur des AKMB-Verfahrens, das nachweislich auch Anforderungen der ISO 9001 erfüllt, aber durch seine inhaltliche Ausrichtung deutlich darüber hinaus geht, kann sicherlich auch Krankenhausbibliotheken als Vorlage dienen.

Weitere Informationen sind auf der Internet-Präsenz der AKMB zu finden unter <http://www.akmb.de/web/html/fachgruppen/standards.html>.

Anmerkung

Interessenkonflikte

Der Autor erklärt, dass er keine Interessenkonflikte in Zusammenhang mit diesem Artikel hat.

Korrespondenzadresse:

Martin Zangl
LWL-Landesmuseum für Kunst und Kulturgeschichte,
Westfälisches Landesmuseum, Bibliothek, Domplatz 10,
48143 Münster, Deutschland,
Tel.: +49-(0)251-5907-230, Fax: +49-(0)251-5907-210

Bitte zitieren als

Zangl M. Qualitätsmanagement für Kunst- und Museumsbibliotheken – ein Anstoß für Krankenhausbibliotheken?! GMS Med Bibl Inf. 2012;12(3):Doc27.
DOI: 10.3205/mbi000263, URN: urn:nbn:de:0183-mbi0002634

Artikel online frei zugänglich unter

<http://www.egms.de/en/journals/mbi/2012-12/mbi000263.shtml>

Veröffentlicht: 20.12.2012

Copyright

©2012 Zangl. Dieser Artikel ist ein Open Access-Artikel und steht unter den Creative Commons Lizenzbedingungen (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/deed.de>). Er darf vervielfältigt, verbreitet und öffentlich zugänglich gemacht werden, vorausgesetzt dass Autor und Quelle genannt werden.