

Beratung

In der Stadtbibliothek Freiberg a.N. wurde bereits in der Anfangsphase ein Consultingbüro eingeschaltet, das die grundlegende Beratung übernahm: Was ist nötig, was ist vorhanden, wo muss für das QM-System noch etwas aufgebaut werden?

Das Einbeziehen eines Beraters ist für eine Zertifizierung zwar nicht zwingend, dient jedoch der Arbeitserleichterung. In Freiberg a.N. übernahm der Berater auch die Erstellung des QM-Handbuches. Zudem besteht die Möglichkeit, einen Berater für eine gesamte Gruppe zu engagieren.

Internes Audit (Audit = Prüfung)

Nachdem das QM-System inklusive seinen Dokumenten erstellt war, wurde durch den Berater ein sogenanntes „Internes Audit“ durchgeführt. Es empfiehlt sich, das „Interne Audit“ einer möglichst unabhängigen Person zu übertragen, die allerdings Kenntnisse über QM besitzen soll.

Beim Internen Audit überprüft man in Stichproben das QM-System. Dabei werden sowohl die theoretische Stimmigkeit als auch praktische Beispiele untersucht. Anwesende Mitarbeiter/innen sind in das Audit einbezogen. Über dieses „Interne Audit“ fertigt man ein Protokoll an, um vor allem Unstimmigkeiten oder Änderungsvorschläge zu vermerken, die bis spätestens zum offiziellen „Audit“ zu beseitigen sind.

Management-Bewertung

Durch den Qualitätsbeauftragten der Bibliothek muss vor dem offiziellen Audit zur Zertifizierung eine Bewertung des QM-Systems vorgenommen werden. Idealerweise sind Bibliotheksleitung und QM-Beauftragter eine Person, aber das ist nicht zwingend. Grundlage der Management-Bewertung ist das Protokoll des „Internen Audits“ und die bestehende QM-Dokumentation. Hier werden aus der Chef-Etage die Stärken und Schwächen des bestehenden QM-Systems aufgezeigt und eventuell nötige Korrekturen, auch langfristiger Natur, notiert.

An den Auditor (Prüfer) wird nun die aktuelle QM-Dokumentation mit dem Protokoll des letzten Internen Audits und der Management-Bewertung gesendet. Der Auditor nimmt dies als Vorbereitungsgrundlage für das Zertifizierungsaudit.

Auswahl des Zertifizierungsunternehmens

Mittlerweile gibt es etliche Unternehmen, die sich auf die Zertifizierung von Sozial-, Bildungs- und Kultureinrichtungen spezialisiert haben. Diese haben mehr Erfahrung bezüglich der nicht-gewinnorientierten Zielsetzungen und der quantitativ schwer messbaren Zielüberprüfung dieser Einrichtungen. Mehrere Angebote einzuholen, erscheint in Anbetracht der hohen Summe sinnvoll.

Vorbesprechung mit dem Auditor

Wird eine Institution das erste Mal zertifiziert, findet zwei oder drei Wochen vor dem eigentlichen Zertifizierungsaudit eine Vorbesprechung mit dem Auditor statt. Hier können sich der Auditor und die Vertreter der Bibliothek kennen lernen und Fragen klären. Es besteht die Möglichkeit, einen Auditor aus sachlichen oder emotionalen Gründen abzulehnen.

Wir sind zertifiziert! Schritt für Schritt zum ISO-Zertifikat

Die Stadtbibliothek Freiberg am Neckar ist die erste öffentliche Bibliothek in Deutschland, die nach der ISO-Norm 9001:2000 zertifiziert wurde. Im letzten Heft hat die Autorin ausführlich das Qualitätsmanagement-System der Stadtbibliothek dargestellt, das die Grundlage der ISO-Zertifizierung bildet. In einem zweiten Teil wird der Zertifizierungsprozess selbst dargestellt.

Von Andrea Wehr



Zertifizierungsaudit

Die Zeitdauer des Audits ist von der Größe der Institution abhängig. Bei der Größenordnung der Stadtbibliothek Freiberg a.N. (30.000 Medienein-

heiten, 180.000 Ausleihen/Jahr) prüft der Auditor im ersten Zertifizierungsjahr einen gesamten Tag vor Ort. Es werden das QM-System überprüft, die praktische Umsetzung getestet und die anwesenden Mitarbeiter zu Theorie und Praxis befragt. Der Hauptanteil der Prüfung richtet sich hier an die Management-Ebene. In größeren Institutionen werden das der/die Qualitätsmanagement-Beauftragte und die Bibliotheksleitung sein, in kleineren Bibliotheken ist dies meist eine Person.

Am Ende des Tages arbeiten Auditor und Qualitätsbeauftragte(r) der Bibliothek Korrekturvorschläge aus, die teilweise zwingend sind und die bis zum nächsten Treffen behoben sein müssen. Bei der Stadtbibliothek Freiberg ergab sich z.B., dass Ergebnisse aus Marketingumfragen direkt und erkennbar in die Überlegungen der Zielsetzung einfließen müssen.

Zertifizierungs-Rhythmus

Ein „Zertifizierungsrhythmus“ besteht aus drei Jahren. Eine „Hauptprüfung“ im ersten Jahr, die durch „Nachprüfungen“ in den folgenden zwei Jahren ergänzt wird. Diese Nachprüfungen haben vor allem die Aufgabe, zu testen, ob das QM-System wirklich lebendig ist und sich weiterentwickelt hat. Nach diesen drei Jahren kann man sich entweder für einen weiteren Prüfungsrhythmus entscheiden oder den Zertifizierungsprozess einstellen. Was nicht heißt, dass man sein Qualitätsmanagement-System einstellt! Nach jeder Haupt- bzw. Nachprüfung erhält das geprüfte Unternehmen eine Urkunde, eben das „ISO-Zertifikat“.

Fazit

Die Zertifizierung war in Freiberg a.N. einfacher und „menschlicher“, als zu Beginn auf Grund der komplizierten QM- und Zertifizierungssprache vermutet. Da diese die Bibliotheksmitarbeiter eher „verschreckt“ hat, erscheint es durchaus sinnvoll,

sich vorher mit dem „Auditor“ auf eine sehr verständliche Sprachwahl während der Zertifizierung zu einigen.

Literaturhinweise

Klassen, Ute und Wiersma, Chris: Qualitätsmanagement in Öffentlichen Bibliotheken. Gütersloh: Bertelsmann Stiftung, 1997 (Internationales Netzwerk Öffentlicher Bibliotheken; 2: Qualitätsmanagement / Marketing).

Kotler, Philip: Marketing-Management: Analyse, Planung, Umsetzung und Steuerung. Stuttgart: Schaeffer-Poeschel, 1995.

Morris, Beryl: Erste Schritte im Management. Berlin: DBI, 1999 (Arbeitshilfen für Spezialbibliotheken; 11).

Schneider, Hans-Joachim: Qualitätsmanagement: Begriffe und Definitionen. Gräfelfing: Resch, 1996 (TÜV-Akademie: Leitfäden zu den Themen Qualität – Umweltschutz – Sicherheit).

Wehr, Andrea und Kölsch, Roland: Qualitätsmanagement in Öffentlichen Bibliotheken. Backnang: MSO-Consulting, 2002 (CD-ROM).

DIE AUTORIN
Andrea Wehr ist
Leiterin der Stadt-
bibliothek Freiberg
am Neckar.

Ablauf einer ISO-Zertifizierung	
Vorarbeiten	Evtl. Beratung Erstellung der Dokumente, Prozesse und Verantwortlichkeiten Internes Audit = Prüfung Management-Bewertung
Auswahl des Zertifizierungsunternehmens	
Vorbereitung mit dem Auditor	
Durchführung der Zertifizierung	Dreijähriger Zertifizierungsrhythmus: Hauptprüfung im ersten Jahr, in den folgenden zwei Jahren kürzere Nachprüfungen



Erfolgsrezept ISO-Zertifikat: Die Stadtbibliothek Freiberg am Neckar ist ein Lernort für Kinder und Jugendliche

FOTO: STADTBIBLIOTHEK FREIBERG A.N.