

Hier ist drin, was draufsteht!

Zertifizierte Bibliotheken in Südtirol

Gießen, 2. November 2009

Dr. Volker Klotz

AUTONOME PROVINZ BOZEN - SÜDTIROL



PROVINCIA AUTONOMA DI BOLZANO - ALTO ADIGE

Was verbindet Mozartkugeln & Südtiroler Bibliotheken?



AUTONOME PROVINZ BOZEN - SÜDTIROL



PROVINCIA AUTONOMA DI BOLZANO - ALTO ADIGE

Hier ist drin, was drauf steht!

Gießen - 2. November 2009

Was erwartet Sie?

- ✓ Die Idee: Weiterentwicklung des Bibliothekswesen in Südtirol hin zur „Bibliothek Südtirol“
- ✓ Alles ISO oder was! Qualitätsstandards und Qualitätssicherung in Südtirols Bibliotheken
- ✓ Im Rückblick: Erwartungen und Erfahrungen



Der gedankliche Ansatz

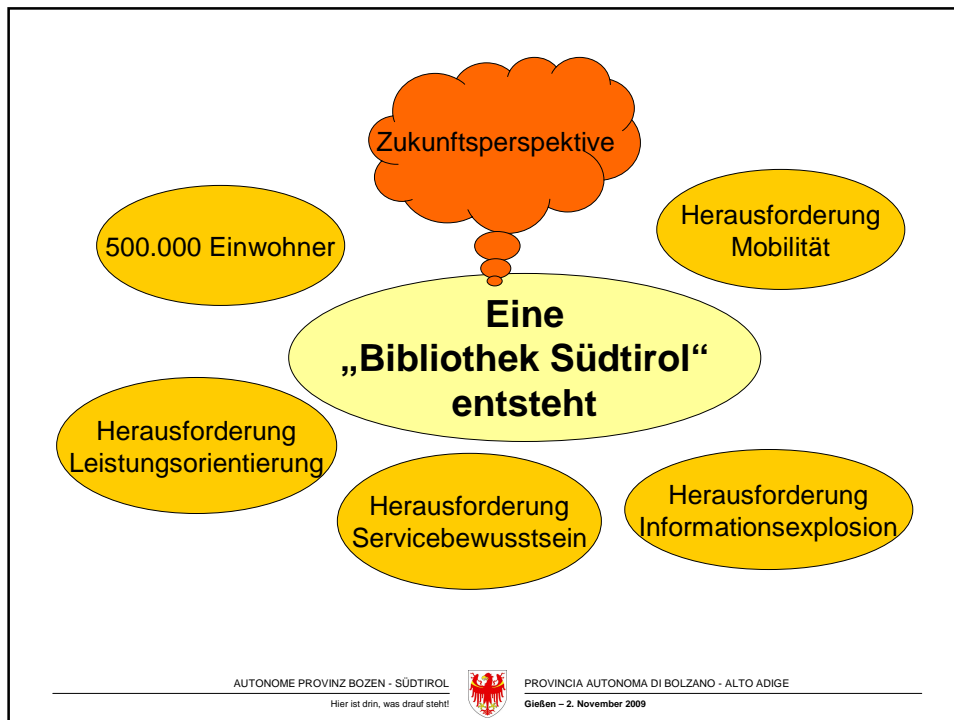
Entwicklungsprogramm für ÖB ab 2000

- ✓ Antworten auf geänderte Anforderungen an Bibliotheken finden
- ✓ Vision für Südtirols Öffentliche Bibliotheken formulieren
- ✓ Position der Bibliothek gegenüber den Trägern und den Kunden stärken
- ✓ Überprüfung der Qualität der eigenen Arbeit

Qualitätssicherung als „Herzstück“

- ✓ Bibliotheken als lernende Organisationen verstehen
- ✓ Absicherung der Bibliotheken im (vor-) politischen Raum erreichen





Wem nützt eine Qualitätsoffensive?

Der Blick nach außen... (Träger, Gemeinderat, -verwaltung)

- ✓ Aktive Auseinandersetzung mit der Arbeit der Bibliothek (welche Leistungen sollen erbracht werden, welche Zielgruppen sollen angesprochen werden)
- ✓ Transparenz bzgl. Aufgaben und Leistungen der Bibliothek und der dafür notwendigen Ressourcen
- ✓ Aufbau von Vertrauen
- ✓ Verantwortung für das Angebot der Bibliothek zwischen Bibliotheksrat, Bibliotheksteam klären
- ✓ Gemeinsame Verantwortung für das Netzwerk „Bibliothek Südtirol“
- ✓ Garantie für den Bürger – abhängig von der Größe der Bibliothek – gleiche Dienstleistungen vorzuhalten
- ✓ Optimierung der vorhandenen Ressourcen

Wem nützt eine Qualitätsoffensive?

Der Blick nach innen... (Bibliothek & Team)

- ✓ Klarheit über Ziele und Aufträge
- ✓ Höhere Akzeptanz beim Träger durch stärkere Kommunikationsanlässe
- ✓ Zielorientierung
- ✓ Stärkere Identifikation der Mitarbeiter mit den Bibliothekszielen
- ✓ Höhere Motivation
- ✓ Möglichkeit, aktiv Ziele mitzubestimmen
- ✓ Größerer Handlungsspielraum



Visionen im Fachbereich

- ✓ Die Vision einer „Bibliothek Südtirol“ umsetzen
- ✓ Bürgerinnen / Bürger bestmöglich mit professionellen Leistungen versorgen
- ✓ Bibliothekarische Angebote weiterhin grundsätzlich kostenlos anbieten
- ✓ Einen Gesamtkatalog realisieren, in dem alle Bestände des Landes nachgewiesen sind und begleitend ein Vertriebskonzept erarbeiten
- ✓ Zentrale Medienbearbeitung anbieten und ausbauen
- ✓ Einen einheitlichen Leserausweis für öffentliche Bibliotheken realisieren
- ✓ Haupt- und Ehrenamtlichkeit weiterhin als Qualität sehen und deren Stärken einbringen



Qualitative Weiterentwicklung des Bibliothekswesens bei sich ändernden Rahmenbedingungen

Die vier Etappen des Bibliothekskonzepts Südtirol

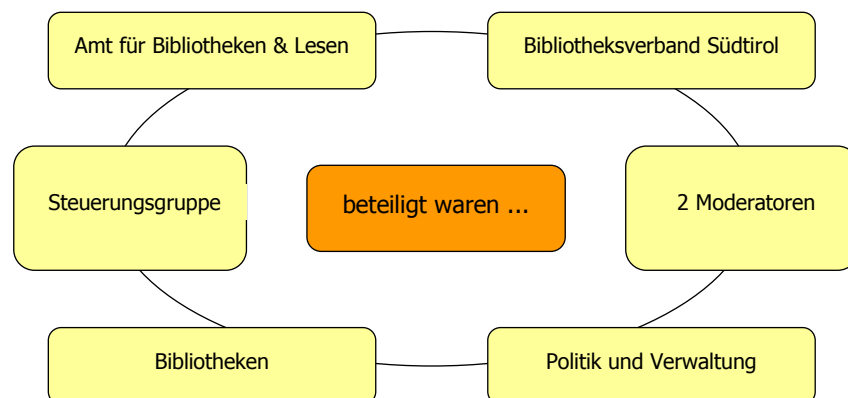
- ✓ Aufgabenprofile formulieren
- ✓ Qualitätsstandards festlegen
- ✓ Qualitätssicherungsverfahren entwickeln
- ✓ Ressourcengrundsätze definieren

Zeitraumen: 2000 – 2003

Umsetzung: seit 2004



Bibliothekskonzept – Methodischer Ansatz

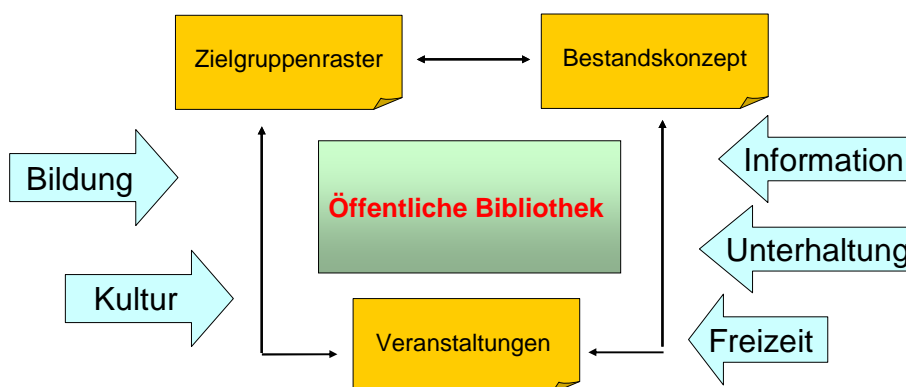


Strategische Ziele

- ✓ Flächendeckendes System zur Qualitätssicherung
- ✓ Weiterentwicklung des Bibliothekswesens
- ✓ Koppelung von Leistung an Ressourcen
- ✓ Mitnahme der Bibliotheken bei der Entwicklung
- ✓ Netzwerk von Bibliotheken entsteht
„Bibliothek Südtirol“ als Vision
- ✓ Gemeinsames Tragen der Verantwortung



Profilschärfung



Profil...



Arbeiten nach Qualitätsstandards (Mindeststandards)

- ✓ Innensicht: Blick auf den Betrieb der Bibliothek
 - ✓ Rahmenbedingungen und Organisation
 - ✓ Bibliotheksnetz

- ✓ Außensicht: Wirkung der Bibliothek
 - ✓ Angebote
 - ✓ Präsentation und Öffentlichkeitsarbeit
 - ✓ Partner und Kooperationen

Qualitätssicherung in Südtirols Bibliotheken

- ✓ interne QS mit Elementen externer Zertifizierungen (Audits, Auditberichte)
- ✓ Grundlage: freiwillige Verpflichtung, gemeinsam erarbeitete Standards einzuhalten (auch ehrenamtliche Mitarbeiter)
- ✓ Auditorinnen aus Bibliotheken / Facheinrichtungen
- ✓ Klare Zuordnung der Auditorinnen zu Regionen
- ✓ Vergütung der Auditorinnen
- ✓ Zertifikat gilt drei Jahre
- ✓ Zentrale Steuerung durch Fachstelle
- ✓ Finanzielles Anreizsystem

AUTONOME PROVINZ BOZEN - SÜDTIROL
Hier ist drin, was drauf steht!



PROVINCIA AUTONOMA DI BOLZANO - ALTO ADIGE
Gießen – 2. November 2009

Qualitätssicherung in Südtirols Bibliotheken

Unsere Ziele

- ✓ Intentionen von Standards und BiKo vermitteln
- ✓ Fragen klären
- ✓ Abweichungen feststellen
- ✓ Ursachen für Abweichungen suchen
- ✓ Sicherstellen, dass nach den vereinbarten Standards gearbeitet wird
- ✓ Anregungen für die Weiterentwicklung der Standards sammeln
- ✓ Situation in den Bibliotheken bewerten
- ✓ Hilfestellung & Unterstützung der Bibliotheken statt Kontrolle

AUTONOME PROVINZ BOZEN - SÜDTIROL
Hier ist drin, was drauf steht!



PROVINCIA AUTONOMA DI BOLZANO - ALTO ADIGE
Gießen – 2. November 2009

Qualitätssicherung - die Bewertung

- ✓ Standards = Mindeststandards
- ✓ Anzahl der Standards = Anzahl der zu erreichenden Punkte
- ✓ Erfüllung eines Standards: 1 Punkt
- ✓ Übererfüllung eines Standards: 2 Punkte
- ✓ Nichterfüllung eines Standards: 0 Punkte
- ✓ 75% bzw. 80% aller Standards müssen erfüllt werden
- ✓ 25% bzw. 20% können durch Überfüllung in anderen Bereichen ausgeglichen werden
- ✓ Ergebnisse werden schriftlich im Auditbericht festgehalten
- ✓ Abweichungen von der Standardanforderung (1 Punkt) sind zu begründen



Das „3-Schritte-Modell“ im Audit

Dokumentation: Sichtung der von der Bibliothek zur Verfügung gestellten Unterlagen

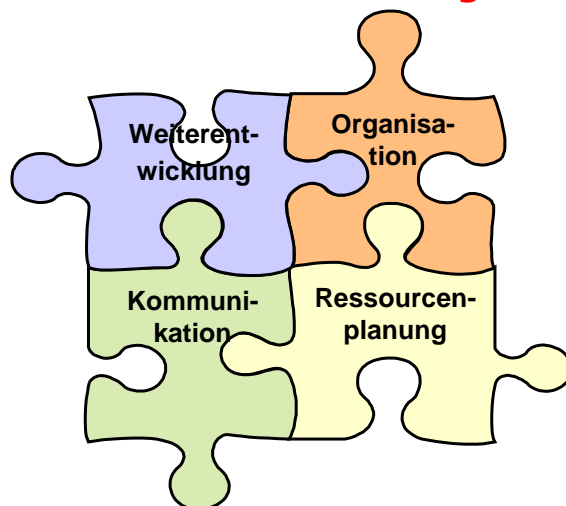
- 1. Einführungsgespräch / Besichtigung der Bibliothek:** viele Standards können im Gespräch bereits geprüft werden
- 2. Fachgespräch:** offene Fragen werden geklärt, noch nicht bewertete Standards überprüft
- 3. Auswertungsgespräch:** Bibliothek wird Bewertung vorgestellt, Nicht- und Übererfüllungen werden erklärt und ggf. diskutiert.



Qualitätssicherung heißt: transparente Verfahren anwenden!

- ✓ Bibliotheken sind bei der Erstellung der Standards beteiligt
- ✓ Standards sind veröffentlicht
- ✓ Verfahren für Auditablauf ist geklärt
- ✓ Gültigkeit des Zertifikats festgelegt
- ✓ Gültigkeit der Standards festgelegt
- ✓ Weiterentwicklung von Standards sichergestellt

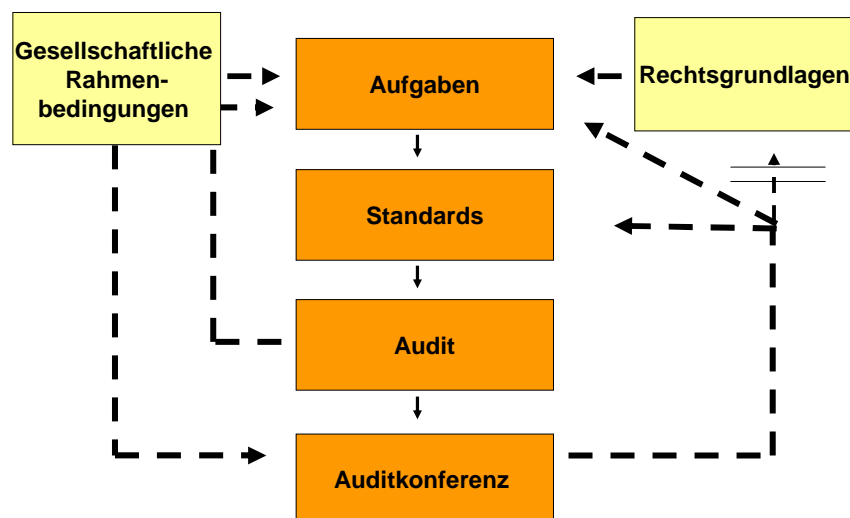
Qualitätssicherung in die Fläche gedacht braucht zentrale Steuerung!



Die Auditkonferenz

- ✓ wird gebildet aus den Auditorinnen und Auditoren
- ✓ trifft sich mindestens einmal jährlich
- ✓ erarbeitet Vorschläge zur inhaltlichen & organisatorischen Weiterentwicklung des Bibliothekswesens
- ✓ tauscht sich über das gesamte Qualitätssicherungssystem aus, bewertet Abweichungen
- ✓ schlägt Änderungen bzw. Einführung neuer Standards vor

Weiterentwicklung des Südtiroler Bibliothekswesens



Im Rückblick: Erwartungen . . .

- ✓ Flächendeckendes System zur Qualitätssicherung
- ✓ Weiterentwicklung des Bibliothekswesens
- ✓ Koppelung von Leistung an Ressourcen
- ✓ Mitnahme der Bibliotheken bei der Entwicklung
- ✓ Gemeinsames Tragen der Verantwortung
- ✓ Netzwerk von Bibliotheken entsteht
- ✓ Verwirklichung der „Bibliothek Südtirol“




. . . und Erfahrungen


- ✓ Ansatz eines flächendeckenden QM-Systems ist tragfähig
- ✓ Gedanke eines selbständigen, internen Sicherungssystems konnte umgesetzt werden
- ✓ System funktioniert dank einer starken zentralen Steuerung

- ✓ Freiwillige Teilnahme konnte kaum erreicht werden
- ✓ Gemeinsames Tragen von Verantwortung: Deutlich zu idealistische Sicht!
- ✓ Umsetzung dauerte viel länger als geplant
- ✓ Koppelung des Systems an Mittelzuweisungen des Landes nur mittelfristig umsetzbar, Anreizfinanzierung wird von Bibliotheken unterschiedlich interpretiert
- ✓ Vision „Bibliothek Südtirol“ wird derzeit nur von einigen mitgetragen



. . . und aus Sicht der Bibliotheken

- ✓  Reflexion über eigene Arbeit
- ✓ Aha-Effekt beim Träger
- ✓ Bestätigung der erfolgreichen eigenen Arbeit / Erkennen der Schwachstellen
- ✓ „Wertigkeit“ der Bibliothek in der Gemeinde kann steigen
- ✓ „die Anstrengung hat sich gelohnt“

- ✓  Audit wird als Kontrolle empfunden
- ✓ Angst vor Dokumentation



Infos & Links

Homepage des Amtes für Bibliotheken und Lesen

<http://www.provinz.bz.it/bibliotheken>

Amt für Bibliotheken und Lesen

Dr. Volker Klotz, volker.klotz@provinz.bz.it Tel. +39 / 0471 / 41 33 20

