



ARBEITSGEMEINSCHAFT  
DER KUNST- UND MUSEUMSBIBLIOTHEKEN

# Qualitätsmanagement in Kunst- und Museumsbibliotheken

erstellt von der Arbeitsgemeinschaft der Kunst- und  
Museumsbibliotheken (AKMB)

(Stand: 01.12.2008)

Das nachfolgende Qualitätsmanagementverfahren der AKMB basiert auf den Standards in Kunst- und Museumsbibliotheken auf dem jeweils neuesten Stand und setzt die Kenntnis dieser Standards voraus.

### **Auditverfahren:**

Hauptziel von Standardprüfungen oder Audits ist die Hilfestellung für die auditierte Bibliothek, die Standards zu erreichen und ggf. hindernde Faktoren zu identifizieren und, soweit möglich, zu beseitigen. Es geht nicht um eine Überprüfung im Sinne von Fehler- oder Schuldigensuche!

### Ablauf eines Audit- und Zertifizierungsverfahrens:

- Die Anmeldung zu einem Auditverfahren ist immer freiwillig. Das Auditverfahren wird koordiniert durch die Ansprechpartnerin der Fachgruppe Standards:  
Michaela Probst  
Persönlich  
Universitätsbibliothek Potsdam  
Am Neuen Palais 10  
14469 Potsdam  
Tel.: +49/0331/977-1555  
EMail: [akmb-standards@gmx.de](mailto:akmb-standards@gmx.de)

Die Anfrage wird an die Zertifizierungsstelle weitergeleitet:

Die Zertifizierungsstelle für das Qualitätsmanagementverfahren der AKMB ist im Institut für Bibliotheks- und Informationswissenschaft der Humboldt-Universität zu Berlin bei Herrn Prof. Dr. Konrad Umlauf angesiedelt.

- Prof. Umlauf benennt zwei Auditoren für das Auditverfahren, die möglichst nicht im Bundesland der auditierten Bibliothek wohnen und nicht persönlich befangen sein sollten. Die Auditoren und die auditierte Bibliothek können die Benennung durch Prof. Umlauf ablehnen.
- Die Koordinierungsstelle und die beiden Auditoren organisieren und führen das Auditverfahren vor Ort in Absprache mit der Bibliothek durch und erstellen den Auditbericht. Der Auditbericht wird vor Ort mit der auditierten Bibliothek besprochen und gegengezeichnet.
- Der Auditbericht wird von den Auditoren an die Zertifizierungsstelle gesandt.
- Prof. Umlauf entscheidet innerhalb von 4 Wochen über ein Zertifikat.
- Bei Rückfragen im Zertifizierungsverfahren nimmt Prof. Umlauf Kontakt mit den Auditoren auf.
- Bei Bedarf kann ein Wiederholungsaudit angesetzt werden.
- Bei Konflikten im Audit- und Zertifizierungsverfahren können von der Koordinierungsstelle zwei Mitglieder des AKMB-Vorstandes oder der Fachgruppe als Vermittler eingeschaltet werden.
- Das Zertifikat mit der Gültigkeit von 3 Jahren wird der Bibliothek zugesandt.

## **Auditkosten**

Um die Kosten für Reise und Übernachtung der Auditoren, ein Honorar für die Auditierung und Zertifizierung, sowie für allgemeine Kosten wie Porto etc. abzudecken, wird für jedes Verfahren eine Kostenpauschale von 900 Euro erhoben. Im Falle eines Wiederholungsaudits innerhalb eines Zeitraumes von 3 Monaten werden weitere 300 Euro erhoben. Die Koordinierungsstelle erstellt eine Rechnung.

## **Auditprüfung**

Einer der beiden ausgewählten Auditoren übernimmt die Leitung des Audits und verfasst den Auditbericht. Grundsätzlich sind die Auditoren frei in ihrer Entscheidung, welche Standards auf welchem Weg geprüft werden sollen. Im Mittelpunkt der Auditprüfung steht das Gespräch mit dem Personal vor Ort, die Begehung vor Ort und die Einsicht in Unterlagen. Möglich ist auch die unangemeldete Prüfung von Standards, die keine Einsichtnahme in Akten o.ä. erfordert, kurz vor dem Termin vor Ort. Im Vorfeld des Audits stellt die Bibliothek den Auditoren so viel der schriftlich fixierten Informationen wie möglich zur Verfügung. Dazu gehören die z.B. die Internetseiten, Folder, Texte, Grafiken, Statistiken, Konzepte usw. Die Sichtung dieser Materialien im Vorfeld ermöglicht den Auditoren einen Eindruck von der Bibliothek und ihren Leistungen und verkürzt das Auditverfahren erheblich. Die bereits sichtlich erfüllten Standardanforderungen werden in der Auditprüfung vor Ort trotzdem angesprochen.

Für die Vielzahl der in den Standards geforderten Konzepte ist keine Aktenführung nötig. Das Konzept muss den Auditoren erkennbar sein und, wenn gefordert, schriftlich (d.h. auch handschriftlich in Form von 1-2 Sätzen) vorliegen. Für das Nachreichen in schriftlicher Form können die Auditoren eine Erledigungsfrist von 4 Wochen nach dem Audittermin bewilligen. Nach dieser Frist wird die Erfüllung des Standards endgültig bewertet. Vor Ort wird das Auditverfahren nach Möglichkeit innerhalb eines Tages durchgeführt. Die Auditoren besichtigen die Bibliothek, sprechen mit Mitarbeitern und der Bibliotheksleitung und geben ihre Bewertung von der Anwendung der Standards mithilfe eines Punktesystems für jeden einzelnen der gültigen Standards an.

## **Auditbericht**

Die Erfüllung der Standardanforderung wird in der Auditprüfung festgestellt und im Auditbericht schriftlich bewertet. Dazu gibt es folgenden Bewertungsschlüssel:

- Erfüllung der Standardanforderung: 1 Punkt
- Nichterfüllung der Standardanforderung: 0 Punkte (Die Vergabe von 0 Punkten muß im Auditbericht begründet werden)
- Übererfüllung der Standardanforderung um 100%: 2 Punkte (Die Vergabe von 2 Punkten muß im Auditbericht begründet werden)

Die für eine Zertifizierung notwendige Punktzahl ergibt sich also direkt aus der Anzahl der audierten Standards.



Standards, die in einzelnen Bibliotheken nicht zutreffen oder aufgrund anderslautender Vorgaben der Trägerinstitution nicht auditierbar sind, werden von den Auditoren aus der Auditprüfung herausgenommen.

Die Anzahl der zu erfüllenden Standards (und damit die zu erreichende Punktzahl) reduziert sich individuell um diese „nicht auditierbaren“ Standards. Die Herausnahme einzelner Standards aus der Auditprüfung muss durch die Auditoren im Auditbericht begründet werden.

Der Auditbericht wird noch vor Ort verfasst und der auditierten Bibliothek, nach Möglichkeit auch der Institutionsleitung, vorgestellt. Ziel ist das Einvernehmen über den Auditbericht, das Ansprechen der übererfüllten Standards und die Empfehlungen zum Erreichen der nichterfüllten Anforderungen. Der Auditbericht wird von Auditoren und auditierter Bibliothek unterzeichnet. Sollte die auditierte Institution mit dem Auditbericht nicht einverstanden sein, sind die strittigen Bewertungen im Auditbericht für die Zertifizierungsstelle zu vermerken. Dabei werden beide gegnerischen Positionen dargestellt. Die Zertifizierungsstelle kann in begründeten Fällen ein Wiederholungsaudit ansetzen.

Zudem können maximal 5% der auditierbaren Standards binnen 3 Monaten nach dem Audittermin nachgebessert werden – nur diese Standards werden dann in einem Wiederholungsaudit geprüft. Über die Auditierung dieser „nachgebesserten Standards“ vor Ort oder auf anderem Wege entscheiden die Auditoren und schreiben den endgültigen Auditbericht. Für das Wiederholungsaudit entstehen weitere Kosten (s.o. Auditkosten).

## **Zertifizierung**

Die Zertifizierungsstelle für das Qualitätsmanagementverfahren der AKMB ist im Institut für Bibliotheks- und Informationswissenschaft der Humboldt Universität zu Berlin bei Herrn Prof. Dr. Konrad Umlauf angesiedelt.

Prof. Dr. Konrad Umlauf  
IBI HU Berlin  
Dorotheenstraße 26  
10117 Berlin  
Tel. 030 / 2093 4493  
EMail: [Konrad.umlauf@rz.hu-berlin.de](mailto:Konrad.umlauf@rz.hu-berlin.de)

Die Zertifizierungsstelle erhält den Auditbericht und entscheidet innerhalb von 4 Wochen nach Erhalt über eine Zertifizierung. Das Gesamtergebnis des Auditierungs- und Zertifizierungsverfahrens ist bei Erreichen oder Überschreiten der in der Auditprüfung durch die Auditoren festgelegten Mindestpunktzahl das Zertifikat durch das Institut der HU Berlin. Das Zertifikat hat eine Gültigkeitsdauer von 3 Jahren, danach erlischt es automatisch, wenn kein erneutes Auditverfahren beantragt wurde oder bei einem weiteren Audit die geforderte Mindestpunktzahl nicht erreicht wurde. Bei erfolgreicher Wiederholungsprüfung wird das bestehende Zertifikat um weitere 3 Jahre verlängert.