

Landesverband Thüringen  
im Deutschen  
Bibliotheksverband e.V.

**14. Thüringer Bibliothekstag**  
**in Mühlhausen am 29. Oktober 2008**

*„Bibliotheken vernetzen“*

Erfurt 2009

Herausgeber: Landesverband Thüringen im Deutschen Bibliotheksverband e.V.  
Redaktion: Eckart Gerstner  
Druck: Druckerei Jäcklein, Erfurt

## Inhalt

<i>Frank Simon-Ritz</i> <b>Begrüßung</b>	<b>4</b>
<i>Undine Kurth</i> <b>Die Bibliotheken in der Arbeit der Enquete-Kommission „Kultur in Deutschland“</b>	<b>7</b>
<i>Kirsten Heinrich und Annette Kasper</i> <b>Ernst-Abbe-Bücherei Jena: vom Projekt „Netzwerk Schule und Bibliothek“ zum Bibliothekskonzept</b>	<b>19</b>
<i>Gabriele Herrmann</i> <b>Der Qualitätsmanagement-Verbund der öffentlichen Bibliotheken in Sachsen-Anhalt</b>	<b>29</b>
<i>Maria Elisabeth Müller</i> <b>„Der Gemeinsame Bibliotheksverbund (GBV): Lobbyist der Bibliotheken“</b>	<b>34</b>
<i>Frank Simon-Ritz</i> <b>Begrüßung anlässlich der Verleihung des Thüringer Bibliothekspreises 2008</b>	<b>46</b>
<i>Walter Bauer-Wagnegg</i> <b>Grußwort anlässlich der Verleihung des Thüringer Bibliothekspreises 2008</b>	<b>49</b>
<i>Thomas Wurzel</i> <b>Laudatio anlässlich der Verleihung des Thüringer Bibliothekspreises 2008 an die Stadtbücherei Weimar</b>	<b>52</b>
<i>Sabine Brendel</i> <b>Dankrede für die Verleihung des Thüringer Bibliothekspreises 2008</b>	<b>57</b>
<b>Anschriften der Autorinnen und Autoren</b>	<b>60</b>

## **Der Qualitätsmanagement-Verbund der öffentlichen Bibliotheken in Sachsen-Anhalt**

Der Landesverband Sachsen- Anhalt im Deutschen Bibliotheksverband e.V. ist seit dem 01. Juli 2008 Träger eines Projektes im Land, das unter Nutzung eines Zertifizierungsverfahrens die Dienstleistungs- Qualität in den teilnehmenden Bibliotheken verbessern soll.

Es handelt sich um ein von der EFRE in Sachsen- Anhalt gefördertes Vorhaben. In diesem Zusammenhang sind zunächst einige Aspekte zu benennen, die Voraussetzung bzw. Bedingung für die Umsetzung der Maßnahme sind.

Durch den DBV-Landesverband Sachsen-Anhalt als Initiator und Träger des Vorhabens bestand die Möglichkeit , eine erhöhte Förderung mit 90 % einzuwerben und diese dann zur Durchführung konkreter Aktivitäten zur Qualitätsverbesserung in den beteiligten Bibliotheken einzusetzen.

Eine begrenzende Bedingung ist der Handlungsrahmen durch die EFRE-Bestimmungen, die es gilt, konsequent umzusetzen und einzuhalten. Bedingungen der Förderrichtlinie sind u.a. aus dem §2 „Gegenstand und Ziele der Förderung“ zu entnehmen. In diesem Paragraphen heißt es:

„Im Rahmen dieser Richtlinie können Zuwendungen für die Vorbereitung, Steuerung und Durchführung von Maßnahmen gewährt werden, wie z.B. für

- a) die qualitative Verbesserung Kultur vermittelnder Angebote
- b) die Bildung von Netzwerken zur Kulturvermittlung mit anderen Kultur- und Bildungseinrichtungen
- c) die Verbesserung der räumlichen und technischen Voraussetzungen für die Unterbreitung Kultur vermittelnder Angebote unter Berücksichtigung der demographischen Entwicklung

Gefördert werden vorrangig Projekte, im Rahmen derer nachhaltig wirkende Strukturen zur Kulturvermittlung und kulturellen Bildung entstehen.

Die zu fördernden Maßnahmen sollen

- a) unter Berücksichtigung der demographischen Entwicklung zu einer intensiveren Nutzung der Angebote im Bereich der Kulturvermittlung und kulturellen Bildung beitragen,

- b) die Entwicklung von Fähigkeiten und Fertigkeiten der Nutzerinnen und Nutzer der Angebote im Sinne einer Qualifizierung für den Arbeitsmarkt positiv beeinflussen.“

Ein weiterer Aspekt ergibt sich aus der Notwendigkeit, dass in den teilnehmenden Bibliotheken die Struktur eine Teilnahme an der Zertifizierung ermöglicht und Ergebnisse aus bibliotheksfachlicher Sicht erbringt.

Wichtig für die Beschreibung des Projektes ist auch das Wissen, dass das Vorhaben als eine Verbundlösung mit mehreren Partnern durchgeführt wird, an der u.a. verschiedene Kommunen wie Städte und Landkreise, das Land mit der Landesfachstelle, dem Städte- und Gemeindebund Sachsen- Anhalt und dem Anbieter des Zertifizierungsverfahrens Service-Qualität Sachsen-Anhalt teilnehmen.

Das EU-Projekt Qualitätsmanagement-Verbund in öffentlichen Bibliotheken konnte nach einem halben Jahr des Vorlaufs, in dem die Konzipierung bzw. Bedarfsermittlung bei den Trägern von öffentlichen Bibliotheken erfolgte, im Juli 2008 gestartet werden. Die Dauer im Rahmen des EFRE-Förderprogramms in Sachsen-Anhalt von 2008 – 2013 (EU-Strukturfonds-Förderung) ist bis zum 30.06.2011 sicher gestellt.

Die Fördersumme beläuft sich insgesamt auf 460.000€. Fördertechnisch gibt es eine Förderregion Nord und eine Förderregion Süd und dafür mussten 2 getrennte Anträge gestellt werden. Es nehmen insgesamt 20 Bibliotheken unterschiedlicher Größenordnung (das sind fast ein Viertel der ÖB/H in Sachsen-Anhalt) teil. Das Ziel ist, dass mit der Zertifizierung wie bei jeder Qualitätsveränderung eine höhere Kundenzufriedenheit erreicht werden soll.

Die Auflagen aus dem Zuwendungsbescheid sind eine weitere Anforderung, die durch den DBV als Zuwendungsempfänger zu gewährleisten sind. Neben der Erfüllung der formalen Förderbedingungen stellten die bibliotheksfachlichen Anforderungen einen zweiten wichtigen Komplex dar, der entsprechend in die Projektdurchführung eingebunden werden musste.

Nachfolgende Zielstellungen für die Bibliotheksentwicklung in Sachsen-Anhalt finden aus inhaltlicher Sicht Berücksichtigung. Das sind die Ergebnisse der Bibliothekskonferenz des Landes Sachsen-Anhalt (2004 – 2007), aus deren Schlussfolgerungen der DBV für sich die Durchführung des QM- Projektes abgeleitet hat. Netzwerke in veränderten Strukturen sind aufgrund der kommunalen Trägerschaft von öffentlichen Bibliotheken nur schwer zu installieren. Der DBV versteht sich so als Netzwerkkordinator. Auch stellt das Bestreben nach

einem Bibliotheksgesetz für Sachsen-Anhalt einen wichtigen Antrieb für die Verbesserung der Qualität von Bibliotheken im Land dar.

Mit dem QM-Projekt sollen solche Schwerpunkte realisiert werden wie ein besserer Ressourceneinsatz, die effektivere Vergabe der Fördermittel des Landes und die Herstellung einheitlicher bibliothekarischer Landesstandards als verbindliche Planungsgrundsätze.

In der Durchführung des QM-Projektes wurde bisher folgender Sachstand erzielt:

- Abschluss der Verträge mit den beteiligten Kommunen mit Vertragsverhandlungen vor Erteilung der Zuwendungsbescheide,
- Gründung eines Beirates, über den grundlegende Abstimmungen vorgenommen werden,
- Einrichtung des Projektbüros mit Abschluss eines Mietvertrages zwischen dem DBV und der Stadt Genthin, Einrichtung einer separaten Telekommunikations-Einrichtung und Anschaffung von Technik,
- Sicherung der Personalausstattung mit zwei Mitarbeitern,
- Ausschreibungen für Personal- und Mittelverwaltung, Homepagegestaltung, Beschaffung von Material und Technik und
- der Abschluss eines Abordnungsvertrages für die Leiterin der Stadt- und Kreisbibliothek Genthin als Projektleiterin mit der Stadt Genthin.

Zur fachlichen Begleitung des Projektes wurde ein Beirat ins Leben gerufen. Dieser ist gleichzeitig Kontrollorgan, fachlicher Ratgeber und Vertreter von Landes- und Kommunalinteressen. Vertreter im Beirat kommen von der Landesfachstelle, dem Kultusministerium und dem Städte- und Gemeindebund Sachsen-Anhalt.

Zur Projektumsetzung wurden zwei Arbeitsgruppen (Nord und Süd) gegründet, die nach einem Arbeitsplan arbeiten. Außerdem wurden Maßnahmen der Öffentlichkeitsarbeit (Erstellung eines PR-Planes/ Pressearbeit/ Interneteinbindung/ Homepage) vereinbart. Die Zertifizierung erfolgt in 2 Stufen bis 2010.

Das Zertifizierungsverfahren, das zur Anwendung kommt, heißt ServiceQualität Sachsen-Anhalt.

Das Verfahren ist ein in der Schweiz entwickeltes und in Baden-Württemberg für Deutschland angepasstes und weiterentwickeltes 3-stufiges Qualitätsmanagementsystem für vor allem kleinere und mittelständische Dienstleistungsunternehmen.

Partner des Qualitäts-Projekts ist die Initiative ServiceQualität Sachsen-Anhalt, für deren Umsetzung in Sachsen-Anhalt seit 2006 die Hochschule Harz verantwortlich ist.

Seit Oktober 2008 schulen die Dozenten der Initiative die Bibliotheksmitarbeiter und begleiten auch diesen Zertifizierungsprozess.

Das Seminar- und Zertifizierungssystem „ServiceQualität“ nutzen bereits zahlreiche Unternehmen aus touristischen und tourismusnahen Bereichen, aber auch immer mehr nichttouristische Dienstleister. Das Konzept richtet sich grundsätzlich an alle Branchen, die im Kontakt mit Kunden stehen. In Sachsen-Anhalt haben sich bereits auch Verbände, Verwaltungen und Finanzdienstleister in den Seminaren von ServiceQualität Sachsen-Anhalt schulen lassen.

Vorteile des Verfahrens sind:

- Wettbewerbsvorteile durch Ideenvorsprung,
- Kundenbindung durch mehr Kompetenz im Service- und Beschwerdemanagement,
- mittelfristig mehr Stammkunden = höhere Wertschöpfung,
- Motivation für Mitarbeiter und Unternehmer,
- klare Linien und Spielregeln im Unternehmen,
- effizienteres Arbeiten durch Qualitätsmanagement,
- schnellere Einarbeitungszeit bei neuen Mitarbeitern,
- Werbewirksamkeit des Q-Siegels nach Außen.

Der Nutzen für die kommunalen Unterhaltsträger bei der Nutzung des Zertifizierungsverfahrens besteht neben dem Gütesiegel vor allem in dem günstigen Preis für die Erst- und Folgezertifizierung. Die teilnehmenden Bibliotheken können das gut strukturierte und vereinfachte Verfahren mit vertretbarem Aufwand in die täglichen Arbeitsabläufe integrieren.

Im Jahr 2009 soll das Qualitätssiegel Stufe 1 erreicht werden.

Für die Erlangung des Qualitätssiegels der Stufe 1 sind von den teilnehmenden Bibliotheken folgende Voraussetzungen zu erfüllen:

1. Seminar Qualitäts-Coach
2. Vorbesprechung und Vorstellung des Projektes mit dem Bibliotheksleiter

3. Vorstellung des Projektes und Planung im Team
4. Serviceketten – Erläuterung und Festlegung der Teilschritte, Beginn der Erarbeitung der Leistungsmerkmale
5. Serviceketten – Fortführung der Erarbeitung der Leistungselemente, Zusammentragen der Ergebnisse
6. Qualitätsbausteine – Erläuterung und Bearbeitung
7. Beschwerdemanagement – Erläuterung und Bearbeitung
8. Maßnahmenplan – Zusammentragen der Maßnahmen
9. Zusammenstellung der Unterlagen

Für die Erlangung des Qualitätssiegels der Stufe 2 sind folgende Voraussetzungen zu erfüllen:

1. Vorliegen der ServiceQualität Sachsen-Anhalt Stufe 1
2. Ausbildung (Seminar Stufe 2) eines internen Qualitäts-Trainers
3. Fertigung eines Stärken- und Schwächenprofils
4. Durchführung einer Mitarbeiterbefragung
5. Durchführung einer Führungskräftebefragung
6. Durchführung einer Gästebefragung
7. Durchführung eines Mystery-Check
8. Auswertungsbericht der Punkte 3. – 7. durch ServiceQualität
9. nach Vorliegen der Voraussetzungen 1. – 8.: Erstellung eines Aktionsplanes

Das Qualitätssiegel der Stufe 2 soll bis zum 31.10.2010 erlangt werden.

Die ersten Erkenntnisse aus der bisherigen Projektdurchführung lassen sich dahingehend zusammenfassen, dass eine Zertifizierung in einem Landesverbund ein erster Schritt ist, um Kooperationen und Netzwerke bibliotheksübergreifend zu bilden. Die Zusammenarbeit in Arbeitsgruppen, sich daraus ergebende regionale Aktivitäten und die theoretische Befassung mit bibliothekarischen Abläufen ergeben die Chance, neue Standards für die Bibliotheksentwicklung in Sachsen-Anhalt zu formulieren.



## *Anschriften der Autorinnen und Autoren*

Prof. Dr. Walter Bauer-Wabnegg  
Staatssekretär  
Thüringer Kultusministerium  
Werner-Seelenbinder-Straße 7  
99096 Erfurt  
Telefon: (03 61) 3 79 41 58  
Telefax: (03 61) 3 79 41 04  
E-Mail: [tkm@thueringen.de](mailto:tkm@thueringen.de)

Sabine Brendel  
Direktorin der  
Stadtbücherei Weimar  
Steubenstraße 1  
99423 Weimar  
Telefon: (0 36 43) 4 58 25 12  
Telefax: (0 36 43) 48 25 23  
E-Mail: [sabine.brendel@stadtbibo-weimar.de](mailto:sabine.brendel@stadtbibo-weimar.de)

Kirsten Heinrich  
Ernst-Abbe-Bücherei  
Carl-Zeiss-Platz 15  
07743 Jena  
Telefon: (0 36 41) 49 81 56  
Telefax: (0 36 41) 44 28 21  
E-Mail: [kirsten.heinrich@jena.de](mailto:kirsten.heinrich@jena.de)

Gabriele Herrmann  
Leiterin der Stadt- und Kreisbibliothek Genthin  
Dattelner Straße 1  
39307 Genthin  
Telefon: (0 39 33) 80 56 27  
Telefax: (0 39 33) 9 13 02  
E-Mail: [info@bibliothek-genthin.com](mailto:info@bibliothek-genthin.com)

Dr. Annette Kasper  
Leiterin der Ernst-Abbe-Bücherei  
Carl-Zeiss-Platz 15  
07743 Jena  
Telefon: (0 36 41) 49 81 56  
Telefax: (0 36 41) 44 28 21  
E-Mail: [annette.kasper@jena.de](mailto:annette.kasper@jena.de)

Undine Kurth MdB  
Platz der Republik 1  
11011 Berlin.  
Telefon: (0 30) 22 77 52 23  
Telefax: (0 30) 22 77 65 06  
E-Mail: [undine.kurth@bundestag.de](mailto:undine.kurth@bundestag.de)

Maria Elisabeth Müller  
Direktorin der  
Staats- und Universitätsbibliothek Bremen  
Bibliothekstraße  
28359 Bremen  
Telefon: (04 21) 2 18 26 01 (Sekretariat)  
Telefax: (04 21) 2 18 26 14  
E-Mail: [direktion@suub.uni-bremen.de](mailto:direktion@suub.uni-bremen.de)

Dr. Frank Simon-Ritz  
Direktor der  
Universitätsbibliothek der Bauhaus-Universität  
Steubenstraße 6/8  
99423 Weimar  
Telefon: (0 36 43) 58 28-00  
Telefax: (0 36 43) 58 28-02  
E-Mail: [fsimon@ub-uni-weimar.de](mailto:fsimon@ub-uni-weimar.de)  
<http://www.uni-weimar.de/ub/>

Dr. Thomas Wurzel  
Geschäftsführer der Sparkassen-Kulturstiftung  
Hessen-Thüringen  
Alte Rothofstraße 9  
60313 Frankfurt/Main  
Telefon: (0 69) 21 75-5 11  
Telefax: (0 69) 21 75-4 99