



Hochschule für Angewandte Wissenschaften Hamburg  
*Hamburg University of Applied Sciences*

DEPARTMENT INFORMATION

## *Bachelorarbeit*

Qualitätsmanagement in Spezialbibliotheken –  
Anwendung der Standards für Kunst- und Museumsbibliotheken auf  
Hamburger Museumsbibliotheken

*vorgelegt von*  
*Martin Plate*

Studiengang Bibliotheks- und Informationsmanagement

erste Prüferin: Frau Prof. Christine Gläser  
zweite Prüferin: Frau Prof. Dr. Ulrike Verch

Hamburg, August 2010

## **Abstract**

Die vorliegende Bachelorarbeit beschäftigt sich mit Qualitätsmanagement in wissenschaftlichen Spezialbibliotheken. Konkret wird der Stand der Bibliotheken der sieben ehemals staatlichen Museen in Hamburg in Bezug auf die Standards der Arbeitsgemeinschaft der Kunst- und Museumsbibliotheken ermittelt. Zu den sieben Bibliotheken zählen u.a. die Einrichtungen der Häuser, die in der Stiftung Historische Museen Hamburg zusammengefasst sind. Diese besteht aus dem Altonaer Museum, dem Helms-Museum, dem Museum der Arbeit und dem Museum für Hamburgische Geschichte. Außerdem gehören die Bibliotheken der Kunsthalle, des Museums für Kunst und Gewerbe und des Völkerkundemuseums zu der Gruppe der untersuchten Bibliotheken.

Um mögliche Probleme bei einer Zertifizierung durch die Standards für Kunst- und Museumsbibliotheken zu identifizieren, wurden anhand von Erfahrungsberichten bereits zertifizierter Kunst- und Museumsbibliotheken gezielt die Standards ausgewählt, die dort Schwierigkeiten bereitet haben. Außerdem wurden die Standards für Kunst- und Museumsbibliotheken mit drei weiteren Kriterienkatalogen für Standards in Bibliotheken verglichen.

Die so entstandene Auswahl wurde in den sieben Hamburger Bibliotheken auf Erfüllung geprüft. Anhand der auf diese Weise entstandenen Listen, sollte es den Bibliotheken möglich sein, sich gut auf eine Zertifizierung vorzubereiten.

## **Schlagworte**

Arbeitsgemeinschaft der Kunst- und Museumsbibliotheken, Hamburg, Kunstbibliothek, Museumsbibliothek, Qualitätsmanagement, Zertifizierung

<b>Inhaltsverzeichnis</b>	
<b>Abstract</b> .....	I
<b>Inhaltsverzeichnis</b> .....	II
<b>Abbildungsverzeichnis</b> .....	IV
<b>Tabellenverzeichnis</b> .....	IV
<b>1. Einleitung</b> .....	1
<b>2. Qualitätsmanagement</b> .....	3
a. Entstehung und Definition .....	3
b. Qualitätsmanagement in Kunst- und Kultureinrichtungen.....	5
<b>3. Die Arbeitsgemeinschaft der Kunst- und Museumsbibliotheken</b> 12	
a. Aufgaben der Arbeitsgemeinschaft der Kunst- und Museumsbibliotheken .....	12
b. Die Standards für Kunst- und Museumsbibliotheken.....	14
c. Beschreibung des Zertifizierungsverfahrens .....	16
<b>4. Die Hamburger Museumsbibliotheken</b> .....	17
a. Altonaer Museum.....	18
b. Hamburger Kunsthalle .....	19
c. Helms-Museum.....	19
d. Museum für Hamburgische Geschichte .....	19
e. Museum für Kunst und Gewerbe.....	20
f. Museum der Arbeit.....	20
g. Völkerkundemuseum .....	21
<b>5. Selektion der AKMB-Standards</b> .....	21
a. Erfahrungsberichte.....	22
i. Institut für moderne Kunst Nürnberg.....	23
ii. Kunstmuseum Wolfsburg.....	23
iii. Technoseum Mannheim.....	24
b. Vergleiche der AKMB-Standards.....	25
i. Qualitätskriterien des Qualitätssicherungssystems und Gütesiegels für Öffentliche Bibliotheken in Niedersachsen .....	25
ii. Qualitätsstandards für hauptamtliche Bibliotheken in Südtirol.....	29

iii. Standards für die Behördenbibliotheken und die Parlamentsbibliotheken der Freien und Hansestadt Hamburg.....	31
c. Vorstellung der selektierten Standards.....	34
<b>6. Durchführung und Ergebnisse der Pre-Audits in den Hamburger Museumsbibliotheken .....</b>	<b>39</b>
a. Altonaer Museum.....	40
b. Helms-Museum.....	44
c. Kunsthalle .....	47
d. Museum für Hamburgische Geschichte .....	51
e. Museum für Kunst und Gewerbe.....	54
f. Museum der Arbeit.....	58
g. Völkerkundemuseum .....	62
<b>7. Auswertung der Pre-Audits und Schlussbetrachtung .....</b>	<b>65</b>
<b>8. Literaturverzeichnis .....</b>	<b>71</b>
<b>9. Anhang .....</b>	<b>77</b>
Anhang 1. Tabellarischer Vergleich: AKMB-Standards – Qualitätskriterien des Qualitätssicherungssystems und Gütesiegels für Öffentliche Bibliotheken in Niedersachsen .....	77
Anhang 2. Tabellarischer Vergleich: AKMB-Standards – Qualitätsstandards für hauptamtliche Bibliotheken in Südtirol .....	87
Anhang 3. Tabellarischer Vergleich: AKMB-Standards – Standards für die Behördenbibliotheken und die Parlamentsbibliotheken der Freien und Hansestadt Hamburg .....	97
<b>10. Eidesstattliche Erklärung .....</b>	<b>120</b>

## **Abbildungsverzeichnis**

Abb. 1: Verschiedene Interpretationen des Qualitätsbegriffs in der Bibliothek.....	6
--	---

## **Tabellenverzeichnis**

Tabelle 1: Auszug: Vergleich AKMB-Standards - Qualitätskriterien des Qualitätssicherungssystems und Gütesiegels für Öffentliche Bibliotheken in Niedersachsen.....	28
Tabelle 2: Auszug: Vergleich AKMB-Standards - Qualitätsstandards für hauptamtliche Bibliotheken in Südtirol.....	30
Tabelle 3: Auszug: Vergleich AKMB-Standards - Standards für die Behördenbibliotheken und die Parlamentsbibliotheken der Freien und Hansestadt Hamburg.....	32
Tabelle 4: Pre-Audit in der Bibliothek des Altonaer Museums.....	40
Tabelle 5: Pre-Audit in der Bibliothek des Helms-Museums.....	44
Tabelle 6: Pre-Audit in der Bibliothek der Kunsthalle.....	47
Tabelle 7: Pre-Audit in der Bibliothek des Museums für Hamburgische Geschichte.....	51
Tabelle 8: Pre-Audit in der Bibliothek des Museums für Kunst und Gewerbe.....	54
Tabelle 9: Pre-Audit in der Bibliothek des Museums der Arbeit.....	58
Tabelle 10: Pre-Audit in der Bibliothek des Völkerkundemuseums...	62

## 1. Einleitung

In den letzten Jahrzehnten hat sich die Definition für Qualität in Bibliotheken verändert. Bisher wurde sie häufig an der Bestandsgröße und dem verfügbaren Budget festgemacht, nun werden der Nutzer und seine Bedürfnisse immer stärker in den Fokus gesetzt. Dies hat viele Gründe, u.a. ist die Anzahl der elektronisch frei verfügbaren Informationen immens gestiegen. Da letztlich der Nutzer bestimmt, was Qualität ist, müssen sich Bibliotheken eine neue Sichtweise aneignen. (vgl. Munde 2009, S. 3)

Im Rahmen des Studiums wurden mir erste Einblicke in diese Problematik vermittelt, die mein Interesse für dieses Thema weckten. Deshalb wählte ich für die vorliegende Bachelorarbeit das Thema „Qualitätsmanagement in Spezialbibliotheken“.

Zunehmend wird dies auch für Einrichtungen der öffentlichen Hand interessant. Bestenfalls, weil solche Einrichtungen sich freiwillig zertifizieren lassen möchten, zum Teil jedoch auch, weil es von ihren Trägern gefordert wird.

Konkret geht es um die Anwendung der Standards für Kunst- und Museumsbibliotheken auf die Bibliotheken der sieben ehemals staatlichen Hamburger Museen. Diese möchten ihren momentanen Stand in Bezug auf die Erfüllung der Standards für Kunst- und Museumsbibliotheken überprüfen, die von der Arbeitsgemeinschaft der Kunst- und Museumsbibliotheken entwickelt wurden, da sie eine Zertifizierung in Erwägung ziehen. Zu ihnen zählen zum einen die Bibliotheken der Kunsthalle, des Museums für Kunst und Gewerbe sowie des Völkerkundemuseums.

Zum anderen interessiert auch die Bibliotheken der Häuser, die in der Stiftung Historische Museen Hamburg zusammengefasst sind ihr Status Quo in Bezug auf die Standards. Diese sind das Altonaer Museum, das

Helms-Museum, das Museum der Arbeit und das Museum für Hamburgische Geschichte.

Im Rahmen einer Zertifizierung werden die Standards für Kunst- und Museumsbibliotheken auf die jeweilige Bibliothek angewendet und überprüft, ob diese erfüllt werden.

Daraus ergeben sich folgende Fragen, mit denen ich mich beschäftigen möchte:

Welche Probleme ergeben sich bei der Anwendung der Standards für Kunst- und Museumsbibliotheken auf die Hamburger Museumsbibliotheken?

Ist die Zertifizierung zum momentanen Zeitpunkt sinnvoll?

Welche Schwachstellen haben die einzelnen Bibliotheken in Bezug auf die Standards für Kunst- und Museumsbibliotheken?

Meine Arbeit soll somit der bestmöglichen Vorbereitung der untersuchten Bibliotheken im Hinblick auf eine Zertifizierung dienen.

In der vorliegenden Arbeit beschäftige ich mich zuerst mit dem Thema Qualität und Qualitätsmanagement, sowie die Anwendung von Qualitätsmanagement in Kunst- und Kultureinrichtungen, zu denen Museen und Bibliotheken zählen. Im Anschluss daran werde ich die Arbeitsgemeinschaft der Kunst- und Museumsbibliotheken vorstellen um im Anschluss auf die von ihr entwickelten Standards einzugehen. Darauf folgt eine Vorstellung der Bibliotheken, die im Rahmen dieser Arbeit untersucht werden sollen.

Ich werde mich bei den „Pre-Audits“ auf eine Auswahl der Standards beschränken. Diese Auswahl wird im darauf folgenden Kapitel beschrieben. Ich habe dafür die abgeschlossenen Zertifizierungen von drei Kunst- und Museumsbibliotheken analysiert. Zudem vergleiche ich die Standards für Kunst- und Museumsbibliotheken mit drei anderen Kriterienkatalogen für Bibliotheken. Diese sind die „Qualitätskriterien des

Qualitätssicherungssysteme und Gütesiegels für Öffentliche Bibliotheken in Niedersachsen“, die „Qualitätsstandards für hauptamtliche Bibliotheken in Südtirol“ und die „Standards für die Behördenbibliotheken und die Parlamentsbibliotheken der Freien und Hansestadt Hamburg“. Dadurch entsteht eine Liste von Standards, die ich in den Hamburger Museumsbibliotheken überprüfe. Die Ergebnisse der „Pre-Audits“ werden von mir dargestellt. Im abschließenden Kapitel erfolgen eine Auswertung dieser „Pre-Audits“ und eine Schlussbetrachtung des Themas.

## 2. Qualitätsmanagement

Im folgenden Kapitel werde ich kurz auf die Ursprünge des Qualitätsmanagements eingehen. Anschließend erörtere ich die Besonderheiten von Qualitätsmanagement in Kunst- und Kultureinrichtungen. Ich beschränke mich dabei auf Museen und Bibliotheken.

### a. Entstehung und Definition

Die Anfänge dessen, was heute als Qualitätsmanagement bezeichnet wird, sind im Bereich des Handwerks anzusiedeln. Seit jeher spielte das Qualitätsmanagement in diesem Bereich eine wichtige Rolle. Der gute Ruf eines Handwerkers<sup>1</sup> brachte ihm Aufträge, und damit Geld, ein. Dieser „gute Ruf“ musste jedoch verdient werden und litt, wenn die Aufträge mangelhaft ausgeführt wurden. Daher waren die Handwerker bestrebt, Fehler zu vermeiden und ihre Leistungen in hoher Qualität zu erbringen. Durch die Industrialisierung wurde diese Selbstkontrolle der ablaufenden Prozesse ausgehebelt. Die Ursache hierfür war die Einbindung angelernter Arbeiter statt ausgebildeter Fachkräfte in den Produktionsprozess. Außerdem wurden die Fertigungsprozesse in

---

<sup>1</sup> Aus Gründen der Lesbarkeit erfolgt im Text keine explizite Differenzierung der weiblichen und männlichen Formen.

kleinere, einzelne Arbeitsschritte aufgeteilt. Der einzelne Mitarbeiter hatte dadurch weniger Einfluss auf und Verantwortung für die Qualität des Endproduktes. Auch die Monotonie, die z.B. am Fließband herrschte, führte zu einer gesteigerten Fehlerhäufigkeit. Um dieser sinkenden Qualität entgegenzuwirken, wurden Qualitätskontrolleure eingestellt. (vgl. Ebel 2003, S. 26)

In den 1960er Jahren wurden zunehmend statistische Methoden und Verfahren zur Fehlerbewertung und -prävention eingesetzt. Man hatte begriffen, dass ein Fehler umso teurer wurde, je später man ihn erkannte. Die „In-Process-Control“ war ein prozessbegleitendes System, welches Fehler so früh wie mögliche erkennen sollte. Es führte auch tatsächlich zur Qualitätsverbesserung und zu wirtschaftlichen Erfolgen. (vgl. Ebel 2003, S. 27)

Auf Basis des British Standard wurde von der International Organization for Standardization 1987 die ISO 9000 ff. entwickelt und verabschiedet. Deutschland schloss sich Mitte der 1990er dieser Qualitätsbewegung an. Die ISO-Norm wurde ein weltweit gültiger und akzeptierter Standard für Qualitätsmanagementsysteme. Das Ziel, nämlich „die Schaffung eines national und international gültigen einheitlichen Rahmens für den Aufbau und die Beschreibung von Qualitätsmanagementsystemen“ (Ebel 2003, S. 28) war somit erreicht.

Im Laufe der Zeit hat sich auch der Begriff der Qualität verändert und somit veränderten sich auch die Ansprüche des Kunden auf die Leistung, die er erhält. So ist es heute das Ziel, „dem Kunden nicht nur die vereinbarte Leistung zu liefern, sondern ihn durch zusätzliche Angebote so zu begeistern, dass seine Einstellung zu einer dauerhaften Loyalität und engen Kundenbindung führt.“ (Ebel 2003, S. 34)

Ein wichtiger Punkt im Qualitätsmanagement ist die enge Verknüpfung mit Menschen, seien es die Mitarbeiter eines Unternehmens oder die Kunden bzw. Nutzer. Auf der einen Seite benötigt man die Unterstützung der Mitarbeiter für die Durchsetzung und die Anwendung von Standards. Mit Hilfe der Standards müssen wiederum die Bedürfnisse der Kunden getroffen werden. Die hohe Qualität alleine reicht jedoch nicht immer aus, wenn Kunden eine andere Erwartung an das Produkt oder die Dienstleistung stellen. (vgl. Grüner 2008, S. 86)

Quality of a product or service defined in relation to the customer must not necessarily mean the highest grade possible. A product of a simpler grade may have high quality because it meets the needs and expectations of its target customer group. (Poll 2007, S. 13)

Es ist also wichtig die Bedürfnisse der Kunden zu ermitteln und das Produkt oder die Dienstleistung daran zu orientieren und anzupassen.

Gründe für die Einführung eines Qualitätsmanagementsystems sind vielfältig. Ein erfolgreiches Zertifizierungsverfahren erhöht das Ansehen eines Unternehmens oder einer Institution. Es können auch gesetzliche Vorschriften dazu führen oder die Aufforderung der Trägerinstitution. (vgl. Ebel 2003, S. 116)

Generell stellt eine Zertifizierung durch einen neutralen und unabhängigen Dritten dar, dass die Organisation die Anforderungen festgelegter Normen erfüllt. (vgl. Ebel 2003, S. 145)

## b. Qualitätsmanagement in Kunst- und Kultureinrichtungen

Spricht man über „Qualität“ hat man häufig das Problem, dass verschiedene Interessensgruppen unterschiedliche Ansichten vertreten, was unter „guter Qualität“ zu verstehen ist. Folgendes Schaubild soll diesen Sachverhalt am Beispiel einer Bibliothek veranschaulichen.

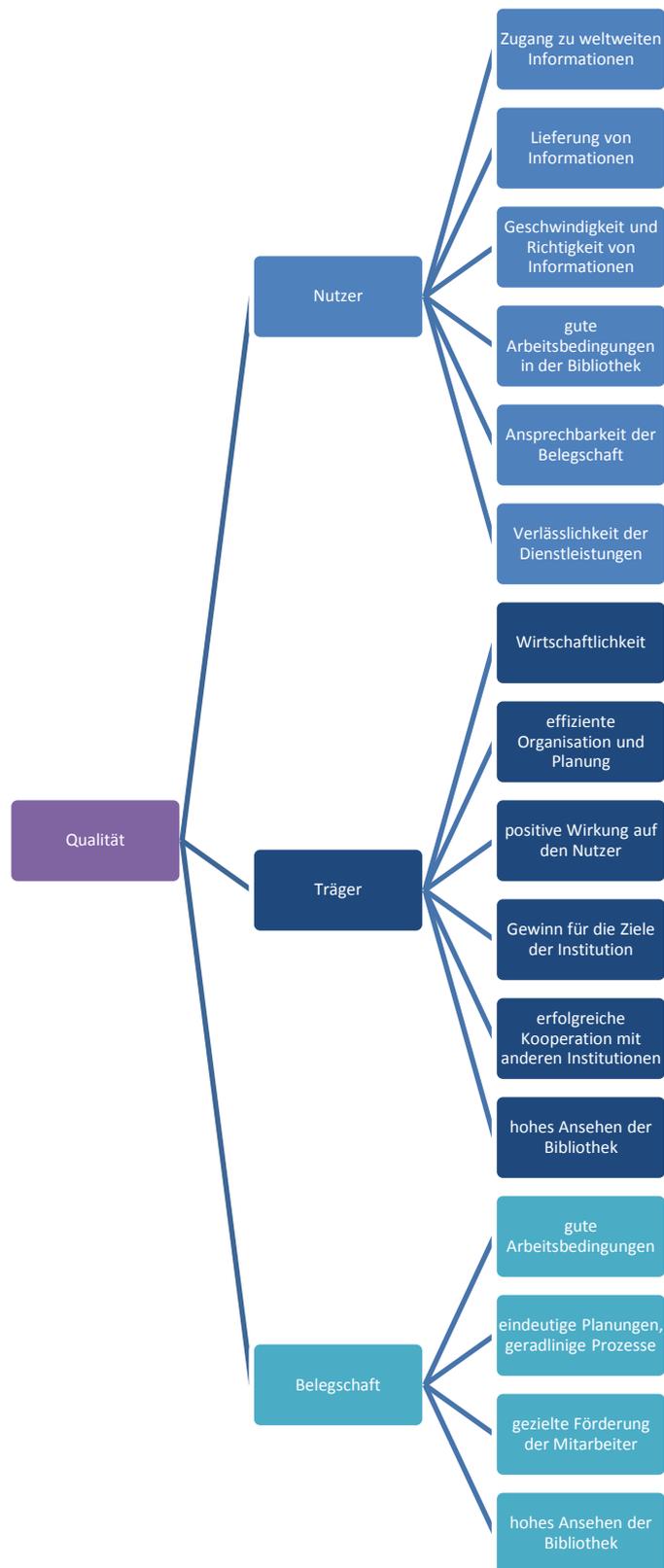


Abb. 1: Verschiedene Interpretationen des Qualitätsbegriffs in der Bibliothek (nach: Poll 2007, S. 15)

Für Kunden stehen der schnelle Zugang zu verlässlichen Informationen, sowie gute Arbeitsbedingungen in den Räumlichkeiten der Bibliothek im Vordergrund. Der Träger legt erhöhtes Augenmerk auf den wirtschaftlichen Umgang mit den Ressourcen der Bibliothek, was sich auch in der Organisation und in der Planung von Arbeitsabläufen niederschlägt, sowie auf ein hohes Ansehen der Bibliothek, was Auswirkungen auf die Wahl möglicher Kooperationspartner hat.

Die Belegschaft versteht unter Qualität z.T. ähnliche Aspekte, ein guter Ruf der Bibliothek ist auch für sie wichtig, sowie eine gewisse Planungssicherheit, was ihre Aufgaben betrifft. Zusätzlich sind gute Arbeitsbedingungen, sowie Förderung der Mitarbeiter wichtige Punkte, welche die Qualität aus Sicht der Belegschaft verbessern.

Dies zeigt, wie vielschichtig und unterschiedlich die Bedeutung des Begriffs Qualität sein kann und welche Überlegungen in die Entwicklung von Qualitätsstandards einfließen müssen.

Im Bereich von Museen hat Großbritannien als eines der ersten europäischen Länder, Museumsstandards entwickelt. Seit 1988 werden dort Akkreditierungsanträge von Museen durch sogenannte „Museum Professionals“ begutachtet. Diese Standards sind jedoch, laut Almut Grüner, CEO des Thackray Medical Museum in Leeds, lediglich Mindestanforderungen und enthalten keine Qualitätsanforderungen. Die Frage, was Qualität bedeutet und wie sie umgesetzt wird, muss von jedem Museum definiert und nach außen hin sichtbar gemacht werden. (vgl. Grüner 2008, S. 88)

Ein besonderes Augenmerk ist bei der Definition von Qualität auf die Nutzerbefragungen zu legen. Es erweist sich in der Praxis häufig als schwierig die Ansprüche der Nutzer und die der Institution miteinander zu vereinbaren. Die Wünsche von Nutzern, die sich häufig aus den Ergebnissen von Befragungen ergeben, können von den Vorstellungen der Einrichtung abweichen. Umso wichtiger sei es, so Grüner, die

Befragung ernst zu nehmen, „damit sie nicht zu einer leeren Geste wird“.  
(Grüner 2008, S. 93)

Auf die Bedürfnisse der Nutzer muss eingegangen werden, dann fühlen sie sich ernstgenommen.

Auch in Deutschland ist es in Museen mittlerweile üblich, die Zufriedenheit der Besucher zu messen. Am interessantesten und gleichzeitig auch schwierigsten ist es herauszufinden, was die potenziellen Nutzer erwarten und warum sie (noch) nicht das Museum besucht haben. Um diese Gruppe für das Museum zu gewinnen sind internationale Standards ein Mindestmaß, das ein Besucher an Service und Leistung erwarten würde. Um jedoch einen bleibenden Eindruck zu hinterlassen, müssen diese Standards übertroffen werden. (vgl. Kilger 2008, S. 10)

Häufig sind es die Träger von Museen, die für die Bereitstellung von Finanzmitteln im Gegenzug die Einführung und Anwendung von Qualitätsmanagement fordern. Dies kann eine Chance für Museen sein. Werden Beschlüsse und Vereinbarungen zwischen dem Museum und seinem Träger häufig recht einseitig auf Basis von Nutzerzahlen beschlossen, können so auch andere Faktoren berücksichtigt werden, die im Rahmen eines QM-Verfahrens belegt werden. (vgl. Kilger 2008, S. 12)

Insbesondere im kulturellen Bereich ergibt sich das Problem, dass häufig Dienstleistungen für den Nutzer erbracht werden. Dienstleistungen unterscheiden sich von Sachgütern, da sie immer an einen bestimmten Zeitpunkt und Ort gebunden sind, an dem sie erbracht und konsumiert werden. Außerdem sind sie immateriell. (vgl. Ebel 2003, S. 72)

Diesem Umstand wurde lange Zeit in den ISO 9000-Normen keinerlei Rechnung getragen.

Um die Jahrhundertwende wurden die ISO 9000-Normen überarbeitet und prozessorientierter. Ein Produkt wird nun als Ergebnis eines Prozesses

gesehen. Auch Dienstleistungen werden nun durch diese Normen abgedeckt. Trotzdem können sich einige Probleme, speziell in Museen, ergeben. Zum einen ist die Nutzergruppe eines Museums heterogener, als Kunden eines Wirtschaftsunternehmens. Da Museen mit Qualitätsmanagement häufig Neuland betreten, stehen möglicherweise auch die Mitarbeiter der Einführung eines solchen Systems kritisch gegenüber. Bei der Konzeption von Ausstellungen ist Kreativität unerlässlich. Diese wird jedoch durch die ISO 9000 ff. nicht unterstützt, was für den kreativen Prozess einer Ausstellungskonzeption hinderlich sein kann. (vgl. Kilger 2008, S. 14)

Die Aufgabe von Museen, und damit auch ihrer Bibliotheken, ist in großen Teilen ähnlich dem allgemeiner wissenschaftlicher Bibliotheken. Die an Museen betriebene Forschung und Ausstellungskonzeption, wird von den Museumsbibliotheken unterstützt. Dadurch erweitert sich auch die Aufgabe der Museumsbibliotheken gegenüber allgemeinen wissenschaftlichen Bibliotheken. (vgl. Schulte-Zweckel 2004, S. 13)

Zudem stehen Museumsbibliotheken in der Regel nicht für sich alleine, sondern sind Teil einer übergeordneten Institution – des Museums. Im Vergleich mit anderen Abteilungen und Bereichen, die sich ebenfalls einem Zertifizierungsverfahren unterstellen, können sich die Bibliotheken deutlich positionieren und ihre Leistungen hervorheben.

Eine Entwicklung von einheitlichen Standards und der Aufbau eines Qualitätsmanagements im Bereich der Bibliotheken werden jedoch durch die Politik erschwert. Eine Ursache dafür liegt beim Föderalstaat, der Zuständigkeiten auf verschiedene Teile im Staatsgebilde verteilt. (vgl. Seefeldt 2006, S. 201)

Trotzdem gibt es erste Ansätze für einheitliche Qualitätsstandards. Krankenhaus-, Kunst- und Museumsbibliotheken sind Beispiele, wie bestimmte Bereiche landesweit gültige Qualitätsstandards formuliert haben. Das mittelfristige Ziel sollte ein vergleichbares Qualitätsniveau bibliothekarischer Dienstleistungen in Deutschland sein. Natürlich müssen die verschiedenen Bibliothekstypen berücksichtigt werden, trotzdem sind gewisse Mindeststandards erforderlich. (vgl. Seefeldt 2006, S. 202)

Somit spielt auch für Bibliotheken ein Qualitätsbewusstsein eine immer wichtigere Rolle. Es entsteht ein gewisser Druck durch ein steigendes Kostenbewusstsein und dem Anspruch hochwertige Dienstleistungen anzubieten. Konkret heißt dies, kosteneffizient zu arbeiten durch den effektiven Einsatz der Ressourcen. Zudem müssen Zeitmanagement und Arbeitsabläufe optimiert werden. (vgl. Morris 1999, S. 80)

Nicht zuletzt, weil die Bibliothek gegenüber ihrem Träger in der Lage sein muss nachzuweisen, dass sie effizient und effektiv arbeitet. Sie muss aufzeigen können, welche Mittel für den Erhalt und für die Verbesserung dieser Arbeit nötig sind. (vgl. Poll 2007, S. 20)

Hierfür sind häufig Kennzahlen ein wichtiges Mittel, insbesondere wenn geplant wird ein QM-System zu etablieren. Problematisch sind Kennzahlen, die die Produktivität oder die Arbeitsweise des Personals betreffen. Die Belegschaft sieht häufig die Arbeit ihrer Abteilung in Gefahr. Außerdem können nach Auswertung solcher Kennzahlen Veränderungen folgen, die Arbeitsplätze verändern oder gefährden. Um dem vorzubeugen sollten die Mitarbeiter oder deren Vorgesetzte von Beginn an in den Prozess einbezogen werden. Eine Zusammenarbeit mit der Belegschaft muss stattfinden, die Ergebnisse gemeinsam diskutiert und für Datenschutz garantiert werden. Dies sorgt für Transparenz und kann eventuelle Befürchtungen beseitigen. (vgl. Poll 2007, S. 24)

Ein Beispiel für die Einführung eines Qualitätsmanagementsystems und die Zertifizierung nach der ISO-Norm 9001:2000 ist die Stadtbibliothek Freiberg am Neckar. Sie wurde am 12. Mai 2001 als erste Öffentliche Bibliothek nach dieser Norm zertifiziert. Im Bibliotheksforum Bayern hat die Leiterin, Andrea Wehr, ihre Erfahrungen dargestellt. Als wichtigste Voraussetzung für die Einführung eines solchen Systems sieht sie die Bereitschaft aller Beteiligten an.

Gewohnte Systeme oder Prozesse sind ja bequem; man fühlt sich auf sicherem Boden. Es gehört schon Mut dazu, das bestehende System zu hinterfragen und an Liebgewonnenem zu rütteln. QM muss entwickelt werden. Deshalb ist die Einführung eines QM-Systems, das von oben verordnet wurde, zum Beispiel auf Befehl des Kulturamtes, wahrscheinlich von vornherein zum Scheitern verurteilt. (Wehr 2007, S. 230)

Sie sieht Qualitätsmanagement als Teamaufgabe an. Nur so kann nach Ihrer Einschätzung die Mitarbeitermotivation aufgebaut werden. Außerdem wurde die Komplexität der bibliotheksinternen Prozesse unterschätzt, insbesondere deren Wandel. Gerade die Prozesssteuerung hat jedoch dabei geholfen, einen Überblick zu behalten und die nötige Transparenz zu gewährleisten. Hoch ist bei einer solchen Zertifizierung der Zeit- und Kostenaufwand. Dies muss von Anfang an allen Beteiligten klar gemacht werden. (vgl. Wehr 2007, S. 233)

Zusammenfassend lässt sich festhalten, dass eine Folge von Qualitätszertifizierungen u.a. eine Motivationssteigerung der Mitarbeiter ist. Sie erkennen, dass es sich gelohnt hat, Arbeit in die Vorbereitungen und Durchführung einer Zertifizierung zu investieren und dass ihre Arbeit geschätzt wird. Außerdem bekommt die Öffentlichkeit ein positives Bild der Einrichtung. (vgl. Morris 1999, S. 80)

### 3. Die Arbeitsgemeinschaft der Kunst- und Museumsbibliotheken

Im folgenden Kapitel werde ich die Arbeitsgemeinschaft der Kunst- und Museumsbibliotheken vorstellen. Ich werde die Entstehungsgeschichte der Arbeitsgemeinschaft darstellen und anschließend die von ihr erarbeiteten Standards für Kunst- und Museumsbibliotheken. Außerdem werde ich einen Überblick über den Zertifizierungsvorgang geben.

Grundsätzlich zählen Museumsbibliotheken zu den wissenschaftlichen Spezialbibliotheken. Sie haben also ein genau definiertes Spezialgebiet, zu dem sie Literatur und Informationen sammeln. Grundsätzlich kann es zahlreiche Träger von wissenschaftlichen Spezialbibliotheken geben, vom Staat und den Kommunen über die Kirchen bis hin zu privaten Gesellschaften und Vereinen. (vgl. Plassmann 2006, S. 79)

Staatlich betriebene Spezialbibliotheken sind u.a. bei Forschungsinstituten von Bund und Ländern, Archiven, Kliniken, Museen und der Bundeswehr angegliedert. Zu den kirchlichen Spezialbibliotheken gehören u.a. Landeskirchliche Bibliotheken. Unternehmens- und Vereinsbibliotheken sind dem privaten Bereich zuzurechnen.

Häufig werden Spezialbibliotheken von nur einer Fachkraft geführt, die alle bibliothekarischen Vorgänge und Aufgaben verrichten muss. Sie sind also One-Person-Libraries (OPL). (vgl. Plassmann 2006, S. 80)

#### a. Aufgaben der Arbeitsgemeinschaft der Kunst- und Museumsbibliotheken

Alle Informationen aus diesem Abschnitt habe ich, wenn nicht anders gekennzeichnet, der Homepage der Arbeitsgemeinschaft der Kunst- und Museumsbibliotheken entnommen. (AKMB 2010b)

Kunst- und Museumsbibliotheken gehören zu den wissenschaftlichen Spezialbibliotheken. Zu Spezialbibliotheken werden u.a. Bibliotheken und Informationseinrichtungen in Forschungseinrichtungen, Firmen, Behörden, Museen und kirchlichen Einrichtungen gezählt. (vgl. ASpB 2010)

Da diese Einrichtungen in der Regel kleine Institutionen mit geringer Personaldichte sind, hat sich die Arbeitsgemeinschaft zum Ziel gesetzt, Kunst- und Museumsbibliotheken zu unterstützen und zu beraten. Die Arbeitsgruppe ist ein gemeinsames Sprachrohr zur Interessenvertretung. Sie bietet Hilfe bei Problemen, und Kooperation in zentralen bibliothekarischen Bereichen, wie bei der Erwerbung.

Entstanden ist sie aus der 1964 gegründeten Arbeitsgemeinschaft der Kunstbibliotheken, bestehend aus sieben Spezialbibliotheken. Einmal jährlich wurde eine Tagung abgehalten. Bei der Erwerbung von Medien aus dem Spezialgebiet der Kunstwissenschaften wurde sie durch die Deutsche Forschungsgemeinschaft unterstützt.

Durch die deutsche Wiedervereinigung stieg der Bedarf an Beratung und Information über die Arbeitsweisen dieser häufig kleinen und finanziell minimal ausgestatteten Bibliotheken. Als Konsequenz wurde 1992 beschlossen, den Arbeitskreis zu erweitern, was sich in der neuen Bezeichnung Arbeitsgemeinschaft der Kunst- und Museumsbibliotheken, kurz AKMB, niederschlug.

1995 wurde die erste Ausgabe der AKMB-News veröffentlicht. In dieser Veröffentlichung werden „Berichte über die Aktivitäten der Arbeitsgemeinschaft, fachliche Diskussion von Problemen der Kunst und Museumsbibliotheken, Tipps und Hinweise für die tägliche Arbeit [und] Hinweise auf Fortbildungsveranstaltungen“ veröffentlicht. (vgl. AKMB 2010a)

In den darauffolgenden Jahren wurden zahlreiche Fortbildungsveranstaltungen für die Mitglieder organisiert. Außerdem wurden einige Fachgruppen gegründet, z.B. die Fachgruppen EDV, Erwerbung und Standards. Die zuletzt genannte hat die Standards entwickelt, die ich im folgenden Abschnitt vorstellen werde.

#### b. Die Standards für Kunst- und Museumsbibliotheken

Durch die Verknappung finanzieller und personeller Ressourcen erhöht sich der Druck auf Kunst- und Museumsbibliotheken. Häufig wird die Bibliothek als „Luxus“ angesehen, den man sich leisten können muss. Daher ist sie eine der ersten Abteilungen, wenn es darum geht Einsparungen vorzunehmen. Hier wird die Wichtigkeit von Standards deutlich. Sie „bilden Fakten ab, die nachvollziehbar und prüfbar sind und liefern damit dem Mittelgeber transparente und nachvollziehbare Daten über den Einsatz seiner Ressourcen.“ (Zangl 2007, S. 52)

Der Grundstein für die Entwicklung der AKMB-Standards wurde 2003 auf einem Workshop mit dem Thema „Strategieplanung für Bibliotheken“ gelegt. Dieser fand im Rahmen einer AKMB-Fortbildung statt und wurde von Meinhard Motzko aus dem Praxisinstitut Bremen moderiert. Aus den Diskussionen und Gesprächen die auf der Veranstaltung und in den Monaten danach geführt wurden, entstand die Idee, Standards für Kunst- und Museumsbibliotheken zu entwickeln. Im Juli 2004 traf sich zum ersten Mal die Fachgruppe „Standards“, die in den folgenden Jahren die Standards entwickelten und deren erste Version im September 2007 verabschiedet wurde. Sie umfassen folgende neun Themenbereiche: Ziele und Zielgruppen, Organisation, Finanzen, Bestand, Dienstleistung, Kommunikation und Marketing, Kooperation und Netzwerke, Personelle Rahmenbedingungen, Räumliche Rahmenbedingungen und Technische Ausstattung. (vgl. Appel 2009, S. 259)

Nach der Entwicklung der Standards wurde ein Audit- und Zertifizierungsverfahren entwickelt. Im Oktober 2007 fand im Institut für Moderne Kunst in Nürnberg eine Auditorenschulung statt. Als Auditoren werden Bibliothekare aus Forschung, Lehre und Praxis eingesetzt. Durch ihre Praxiserfahrungen auf dem Gebiet der Bibliotheken sind die Auditoren mit den Strukturen und Abläufen innerhalb einer Bibliothek vertraut. Zudem wird durch diese kollegiale Auditierung verhindert, dass die geprüfte Bibliothek das Gefühl hat in einer Prüfungssituation zu sein. (vgl. Appel 2009, S. 260)

Das Auditverfahren ist auf Grundlage des „Leitfaden[s] für Audits von Qualitätsmanagement- und/oder Umweltmanagementverfahren (EN ISO 19011:2002)“ entstanden. Diese ISO-Norm behandelt die Einführung von Qualitäts- und Umweltmanagementverfahren. Da in dieser Norm der gesamte Auditprozess dargestellt wird, eignete sich diese Norm gut als Orientierung für das AKMB-Auditverfahren. Zudem bietet sie eine Hilfestellung für Bibliotheken, die sich auf ein Audit vorbereiten möchten, da sowohl der Ablauf eines Audits, als auch die wichtigsten Begriffe im Rahmen eines Audits erklärt werden. (vgl. Appel 2009, S. 261)

Aufgabe dieses Verfahrens ist es, Standardanforderungen zu formulieren und deren Realisierung mithilfe des Auditverfahrens zu prüfen und durch ein Zertifikat zu bestätigen, bzw. Hilfestellung zum Erreichen der Standardanforderungen zu leisten. Das Qualitätsmanagementverfahren dient als Grundlage für einen Prozess der ständigen Verbesserung. (Appel 2009, S. 261)

Die Standards wurden vornehmlich von One-Person-Libraries gewünscht. Eine regelmäßige Überprüfung der Standards findet durch die Fachgruppe statt. Dort werden Wünsche von Bibliothekaren eingearbeitet, neue Standards formuliert oder alte Standards überarbeitet. (vgl. Zangl 2007, S. 53)

In der Beschreibung für das Qualitätsmanagementverfahren der AKMB wird ausdrücklich betont, dass das „Hauptziel von Standardprüfungen oder Audits [...] die Hilfestellung für die auditierte Bibliothek [ist], 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!“ (AKMB 2008, S. 2)

### c. Beschreibung des Zertifizierungsverfahrens

Das Zertifizierungsverfahren beginnt mit einer freiwilligen Anmeldung bei Michaela Probst, Ansprechpartnerin der AKMB-Fachgruppe „Standards“. Von dort wird der Antrag weitergeleitet an das Institut für Bibliotheks- und Informationswissenschaft der Humboldt-Universität zu Berlin. Durch Herrn Prof. Dr. Konrad Umlauf werden zwei Auditoren benannt. Bei der Benennung der Auditoren ist darauf zu achten, dass diese nicht persönlich befangen sind und möglichst aus einem anderen Bundesland als die zu auditierende Bibliothek stammen. Sowohl die Bibliothek als auch die Auditoren dürfen diese Benennung ablehnen. Am Ende des Audits wird noch vor Ort der erstellte Auditbericht mit der Bibliothek besprochen und evtl. entstandene Konflikte zu klären versucht. Dies wird ebenfalls im Bericht dokumentiert. Anschließend wird der Bericht an die Zertifizierungsstelle geschickt. Binnen vier Wochen wird über die Vergabe des Zertifikats entschieden, welches drei Jahre lang gültig ist. (vgl. AKMB 2008a, S. 2)

Wenn ein erneutes Auditverfahren beantragt wurde, kann das Zertifikat um weitere drei Jahre verlängert werden. (vgl. AKMB 2008a, S. 4)

Der Ablauf der Prüfung vor Ort obliegt den Auditoren, es gibt hierzu keine festen Vorgaben. Ein Auditor leitet das Audit und verfasst den Bericht. Die Bibliothek ist angehalten im Vorfeld möglichst viel Material den Auditoren zur Verfügung zu stellen, um die eigentliche Prüfung vor Ort so kurz wie möglich ausfallen zu lassen. Dies verringert die Belastung und verkürzt die

benötigte Arbeitszeit vor Ort. Das Audit ist möglichst innerhalb eines Tages zu erledigen und beinhaltet u.a. die Besichtigung der Bibliothek, Gespräche mit der Leitung und den Mitarbeitern. Die Bewertung jedes einzelnen Standards erfolgt durch ein Punktesystem. Aus der Anzahl der geprüften Standards ergibt sich die Punktzahl, die zum Bestehen notwendig ist. Für jeden erfüllten Standard wird ein Punkt vergeben, wird er nicht erfüllt wird kein Punkt vergeben, wird er um 100% übererfüllt, werden zwei Punkte vergeben. Beide letztgenannten Fälle müssen im Bericht begründet werden. (vgl. AKMB 2008a, S. 3)

Standards können aus der Prüfung individuell ausgeschlossen werden, sofern diese einen Konflikt mit anderen Vereinbarungen zwischen der auditierten Bibliothek und deren Trägerinstitution verursachen oder wenn sie auf die auditierte Bibliothek nicht zutreffen. Ein Ausschluss muss im Bericht entsprechend begründet werden. Bis zu 5% der auditierten Standards können innerhalb von drei Monaten erneut geprüft werden um so der Bibliothek die Möglichkeit zu geben, an den entsprechenden Stellen nachzubessern und durch das Wiederholungsaudit doch noch ein Zertifikat zu bekommen. (vgl. AKMB 2008a, S. 4)

Die Kosten eines Audits betragen 900 €. Dieser Betrag ergibt sich aus der Deckung der entstehenden Kosten, wie Anreise, evtl. Übernachtung und Honorar für die Auditoren. Ein Wiederholungsaudit wird mit 300 € berechnet. (vgl. AKMB 2008a, S. 3)

#### 4. Die Hamburger Museumsbibliotheken

Im folgenden Abschnitt werde ich die Bibliotheken vorstellen, die ich in meiner Bachelorarbeit untersuchen werde. Hierbei beschränke ich mich auf eine kurze Darstellung und gehe nur auf die wichtigsten Eckdaten ein, z.B. die Sammelschwerpunkte, die vom Themenbereich des Trägermuseums abhängen.

Eine Gemeinsamkeit aller Bibliotheken ist die Möglichkeit, Medien im elektronischen Bibliothekskatalog (OPAC) zu recherchieren. Außerdem haben alle Bibliotheken einen Präsenzbestand.

1999 wurden die sieben ehemals staatlichen Museen in öffentlich-rechtliche Stiftungen umgewandelt. (vgl. Schulte-Zweckel 2004, S. 3)

Vier davon wurden zum 1.1.2008 in der Stiftung Historische Museen Hamburg zusammengefasst. Dazu gehören das Altonaer Museum, das Museum für Hamburgische Geschichte, das Helms-Museum und das Museum der Arbeit mit den jeweils dazu gehörenden Außenstellen. Als Grund für die Zusammenfassung dieser Häuser, wird auf der Homepage der Stiftung angegeben, dass „sie [...] auf jeweils eigene Weise Hamburgs Stadt- und Kulturgeschichte und ihre wichtige Rolle für die Identitätsbildung und Zukunftsorientierung der Menschen in dieser Stadt [präsentieren].“ (vgl. SHMH 2008)

#### a. Altonaer Museum

Die Bibliothek des Altonaer Museums ist eine Präsenzbibliothek. Der Bestand umfasst ca. 70.000 Bücher, die ältesten von ihnen stammen aus dem 18. Jahrhundert. Elektronisch erfasst ist der Bestand seit dem Jahr 1999, dieser kann im OPAC recherchiert werden. (vgl. Altona 2010)

Die Schwerpunkte der Bibliothek liegen u.a. in den folgenden Gebieten: Altona, Landeskunde des norddeutschen Küstengebietes, Kunst, Schifffahrt und Fischerei.

Zusätzlich zu den Büchern sind ca. 75 Zeitschriften abonniert. Es sind außerdem ein Schiffsregister und Altonaer Adressbücher in der Bibliothek vorhanden. (vgl. Direktorenkonferenz der Hamburger Museen 2006, S. 2)

## b. Hamburger Kunsthalle

Als „bedeutendste norddeutsche wissenschaftliche Spezialbibliothek zur Kunstwissenschaft“ (Direktorenkonferenz der Hamburger Museen 2006, S. 4) bietet die 1863 gegründete Bibliothek der Hamburger Kunsthalle Informationen zur Bildenden Kunst vom Mittelalter bis zur Gegenwart. Dazu gehören u.a. Ausstellungs- und Sammlungskataloge, illustrierte Bücher des 15.-19. Jahrhunderts, sowie Künstlerbücher aus dem 20. Jahrhundert. In ihrem Bestand sind über 170.000 Bände zu diesen Themen, sowie 295 laufende Zeitschriften. Zusätzlich werden auch Presseartikel über die Kunsthalle dort gesammelt. (vgl. Direktorenkonferenz der Hamburger Museen 2006, S. 4)

Der Bestand selber ist ein Präsenzbestand. Er ist ab 1998 online recherchierbar. (vgl. Kunsthalle 2010)

## c. Helms-Museum

Die Bibliothek des Helms-Museums hat über 55.000 Bände und ca. 300 laufende Zeitschriften für die Themenbereiche Archäologie in Norddeutschland und zur Stadtentwicklung in Hamburg-Harburg. (vgl. Helms-Museum 2010)

Die ältesten Bände im Bestand der Bibliothek sind aus dem 16. Jahrhundert. Elektronisch erschlossen ist der Bestand ab 1997. (vgl. Direktorenkonferenz der Hamburger Museen 2006, S. 6)

## d. Museum für Hamburgische Geschichte

Der Bestand in der Bibliothek des Museums für Hamburgische Geschichte, auch Hamburgmuseum genannt, umfasst ca. 81.000 Bände. Sammelschwerpunkte sind die Geschichte der Stadt und der Schifffahrt sowie Kulturgeschichte und Numismatik. Der Bestand ist nicht ausleihbar,

da es sich um eine Präsenzbibliothek handelt. Alle Werke ab 1999 sind im OPAC recherchierbar. (vgl. Helms-Museum 2010)

Zusätzlich sind 70 laufende Zeitschriften-Abonnements im Bestand enthalten. (vgl. Direktorenkonferenz der Hamburger Museen 2006, S. 12)

#### e. Museum für Kunst und Gewerbe

Die „Gerd Bucerius Bibliothek“ im Museum für Kunst und Gewerbe wurde 1877 gegründet und hat einen Bestand von über 160.000 Medien und ca. 450 laufenden Zeitschriften. Sammelschwerpunkte sind, entsprechend dem Themengebiet des Museums, Kunst und Kunstgeschichte, sowie das Kunstgewerbe von der Frühzeit bis in die Gegenwart. Erschlossen ist der Bestand durch den OPAC und einen Zettelkatalog. (vgl. MKG 2010)

Außerdem gibt es in der Bibliothek die „Sammlung Buchkunst“ nach Voranmeldung zur Ansicht, sowie Ausstellungen zum Themenbereich Buchkunst. (vgl. Direktorenkonferenz der Hamburger Museen 2006, S. 14)

#### f. Museum der Arbeit

In der Bibliothek des Museums der Arbeit finden sich Medien zum Themengebiet der Sozialgeschichte Hamburgs vom 17. Jahrhundert bis in die heutige Zeit. Die Schwerpunkte sind u.a. Alltags- und Sozialgeschichte im 19. und 20. Jahrhundert,

Geschichte der Arbeit und der Arbeiter in Hamburg, Technik- und Wirtschaftsgeschichte, Industrialisierung, Arbeit und Geschichte von Frauen sowie Stadtkultur und Freizeit.

Der Bestand setzt sich zusammen aus ca. 35.000 Bänden und rund 100 laufenden Zeitschriften-Abonnements.

In Zusammenarbeit mit den Druckwerkstätten des Museums, können Besucher lernen, wie Bücher hergestellt werden. (vgl. MdA 2010)

## g. Völkerkundemuseum

Literatur zu Ethnologie, Tourismusforschung, Kolonialliteratur, ethnischen Minderheiten und Arbeitsmigration ist im Bestand der 1911 gegründeten Bibliothek im Museum für Völkerkunde enthalten. In über 120.000 Bänden werden diese Themen behandelt. Zudem hat die Bibliothek rund 100 Zeitschriften abonniert, sowie alle relevanten Zeitschriften auf dem Gebiet der Ethnologie ab Mitte des 19. Jahrhunderts. Recherchemöglichkeiten sind der OPAC, sowie Zettelkataloge und zwei Spezialkataloge. (vgl. Direktorenkonferenz der Hamburger Museen 2006, S. 16)

## 5. Selektion der AKMB-Standards

Das Ziel dieser Bachelorarbeit ist es, durch die „Pre-Audits“ den Museumsbibliotheken die Möglichkeit zu geben, sich auf eine mögliche Zertifizierung nach den AKMB-Standards vorzubereiten. Hierfür erscheint es mir sinnvoll, potenzielle Probleme bei der Erfüllung der Standards ausfindig zu machen, die in den Museumsbibliotheken im Rahmen eines Audits auftreten können.

Um die Standards zu identifizieren, die problematisch sind, habe ich die Ergebnisse der Audits von drei bereits zertifizierten Kunst- und Museumsbibliotheken analysiert. Dabei handelt es sich um die Bibliotheken des Instituts für moderne Kunst Nürnberg, des Kunstmuseums Wolfsburg und des Technoseums Mannheim. Diejenigen Standards, die nicht erfüllt wurden oder in anderer Form Probleme bereitet haben, habe ich selektiert. Die Darstellung dieses Vorgehens ist Gegenstand des ersten Teils dieses Kapitels.

Im Themenbereich „Technische Ausstattung“ der AKMB-Standards sind jedoch keine Probleme bei den o.g. Bibliotheken aufgetreten. Mir ist es jedoch wichtig, aus jedem Themenbereich der AKMB-Standards mindestens einen Standard zu untersuchen, um ein möglichst umfassendes Bild der Situation in den sieben Museumsbibliotheken zu

bekommen. Um diese inhaltliche Lücke zu schließen, habe ich verschiedene Bibliotheksstandards mit den AKMB-Standards verglichen. Die größte Ähnlichkeit haben die „Qualitätskriterien des Qualitätssicherungssystems und Gütesiegels für Öffentliche Bibliotheken in Niedersachsen“, die „Qualitätsstandards für hauptamtliche Bibliotheken in Südtirol“ sowie die „Standards für Behördenbibliotheken und die Parlamentsbibliotheken der Freien und Hansestadt Hamburg“. Bei den Vergleichen dieser Standards mit den AKMB-Standards wurden diejenigen Standards aus dem Themenbereich „Technische Ausstattung“ von mir selektiert, die in den drei untersuchten Standards ebenfalls in identischer oder ähnlicher Form vorkamen. Dieses Vorgehen wird im zweiten Abschnitt dieses Kapitels dargestellt.

Im dritten Abschnitt stelle ich die selektierten AKMB-Standards vor, mit denen ich die „Pre-Audits“ in den Hamburger Museumsbibliotheken durchgeführt habe. Grundlage für meine Untersuchungen sind die AKMB-Standards in der Version 2.0, Stand: 05.11.2008 (vgl. AKMB 2008b)

#### a. Erfahrungsberichte

Im folgenden Kapitel werden die Probleme vorgestellt, die im Rahmen der Zertifizierung nach den AKMB-Standards in den Bibliotheken aufgetaucht sind. Die Ergebnisse der Bibliotheken des Instituts für moderne Kunst Nürnberg und des Kunstmuseums Wolfsburg entnehme ich der Diplomarbeit „Standards für Kunst- und Museumsbibliotheken: Entwicklung und aktueller Stand sowie Anwendung für ein internes Audit am Beispiel Kunstmuseum Wolfsburg“ von Nikola Appel.<sup>2</sup> (vgl. Appel 2008, S. 33-63) Für das Technoseum Mannheim hat mir die zum Zeitpunkt der Zertifizierung leitende Bibliothekarin Bettina Nolte Material zur Verfügung

---

<sup>2</sup> Die Zertifizierung fand bei diesen Bibliotheken mit einer älteren Version der AKMB-Standards statt. Inzwischen wurden einige Formulierungen abgewandelt bzw. kamen vereinzelt Standards hinzu, weswegen die Nummerierung der Standards nicht identisch ist mit der aktuellen Version.

gestellt. (vgl. Nolte 2010)<sup>3</sup> In diesen werden nicht nur die Standards aufgezählt, die nicht bestanden wurden, sondern auch solche, die Probleme bereiteten, aber trotzdem als „bestanden“ gewertet wurden. Diese habe ich ebenfalls im Rahmen der „Pre-Audits“ abgefragt.

#### i. Institut für moderne Kunst Nürnberg

- Standard 5: nur 50% der Besucherplätze sind für Rollstuhlfahrer erreichbar
- Standard 13: es liegt kein schriftliches Bestandskonzept vor
- Standard 26: die Öffnungszeiten für externe Kunden beträgt 17 Stunden, davon nur eine Stunde nach 18 Uhr
- Standard 43: es findet keine regelmäßige Kundenbefragung statt

#### ii. Kunstmuseum Wolfsburg

- Standard 3: kein Zielkatalog formuliert
- Standard 5: nur zwei der Bibliotheksebenen können mit einem Fahrstuhl erreicht werden
- Standard 8: keine Beteiligung an der Finanzplanung der Trägerinstitution
- Standard 10: es existiert kein detaillierter Finanzplan der Bibliothek
- Standard 13: es liegt kein Konzept für die Bestandserhaltung vor
- Standard 15: es wird keine regelmäßige Bestandsrevision durchgeführt und keine schriftl. Ausnahme formuliert
- Standard 21: die Bibliothek ist an keinen Verbund angeschlossen, da es nicht sinnvoll erscheint; es wurde keine schriftl. Ausnahme formuliert
- Standard 41: es liegt kein Konzept für ein Beschwerdemanagement vor

---

<sup>3</sup> Hierbei handelt es sich um bibliotheksinterne Angaben. Deshalb sind diese nicht im Anhang aufgeführt.

- Standard 44: das Image der Bibliothek wurde bislang nicht ermittelt
- Standard 51: es liegt kein Konzept zu Kooperationen und Kontaktarbeit vor
- Standard 54: es liegt keine schriftliche Personalbemessungsgrundlage vor

### iii. Technoseum Mannheim

- Standard 24: Fernnutzungsmöglichkeiten waren strittig, letztendlich wurde der Standard jedoch als erfüllt bewertet
- Standard 26: keine Öffnungszeiten nach 17 Uhr
- Standard 37: Verlinkungen auf andere Fachbibliotheken wurden nachträglich auf der Homepage eingeführt
- Standard 40: Papier „Vermittlung von Informations- und Medienkompetenz“ wurde nachträglich erstellt
- Standard 41: weiterführendes Konzept zum Beschwerdemanagement musste erstellt werden
- Standard 42: kein schriftliches Konzept zur Leistungsdarstellung vorhanden
- Standard 43: keine Nutzerbefragung durchgeführt
- Standard 44: kein Imageprofil erhoben
- Standard 50: regelmäßige Information der Museumsmitarbeiter wurde im Zuge der Zertifizierungsmaßnahmen eingeführt
- Standard 54: Personalbemessungskonzept wurde im Rahmen der Zertifizierungsmaßnahmen erstellt
- Standard 56 & 57: Stellenbeschreibung wurde im Rahmen der Zertifizierungsmaßnahmen erstellt
- Standard 60: Einführung in Umgang mit schützenswerten Büchern wurde im Rahmen der Zertifizierung erstmals durchgeführt
- Standard 69: Licht- und Klimaverhältnisse werden regelmäßig überprüft. Im Rahmen der Zertifizierungsmaßnahmen wurde

erstmalig ein ausführlicher Klimabericht mit Aufzählung von Mängeln durch die Restauratoren des Museums erstellt.

## b. Vergleiche der AKMB-Standards

Im folgenden Abschnitt vergleiche ich die AKMB-Standards mit drei weiteren Standardkatalogen für Bibliotheken. Die komplette Gegenüberstellung ist in den Tabellen – Anhang 1-3 – aufgeführt. Dabei habe ich Standards miteinander gleichgesetzt, die nicht nur gleich lauten, sondern auch inhaltlich weitestgehend übereinstimmen. In meiner nachfolgenden Darstellung beschränke ich mich bei dem Vergleich auf die Standards, die sich in den AKMB-Standards mit der „Technische Ausstattung“ beschäftigen, da ich aus diesem Bereich Standards für die „Pre-Audits“ ausgewählt habe.

## i. Qualitätskriterien des Qualitätssicherungssystems und Gütesiegels für Öffentliche Bibliotheken in Niedersachsen

Das Qualitätssicherungssystem und Gütesiegel „Bibliothek mit Qualität und Siegel“ wurde in Gemeinschaftsarbeit der niedersächsischen Landesregierung und der Büchereizentrale Niedersachsen in die Wege geleitet. Die Büchereizentrale ist für die Koordinierung des Zertifizierungsverfahrens zuständig und arbeitet mit dem Praxisinstitut Bremen u.a. bei Auditorenschulungen zusammen.

Das Gütesiegel bekommen Bibliotheken, die erfolgreich zertifiziert werden. Folgende Ziele sollen dadurch erreicht werden (Büchereiverband 2010):

- „Schaffung eines verbindlichen Orientierungsrahmens für den Qualitätsbegriff und die Entwicklung von Qualitätskriterien für Öffentliche Bibliotheken unterschiedlicher Größe und Trägerschaft
- Vermittlung von Methoden zur systematischen Qualitätsverbesserung und -kontrolle
- Optimierung der für die Nutzer zu erbringenden Leistungen wie auch der bibliotheksinternen Arbeitsabläufe

- Transfer von »Best Practice«, sowohl beim Vorbereitungsprozess wie beim Auditgespräch
- Auszeichnung von nachgewiesen qualitativ arbeitenden Bibliotheken als „Bibliothek mit Qualität und Siegel“

Ein Kriterienkatalog wurde von einer bibliothekarischen Facharbeitsgruppe erarbeitet und von einem Lenkungsgremium verabschiedet. Die Facharbeitsgruppe ist ähnlich heterogen zusammengesetzt, wie die niedersächsische Bibliothekslandschaft. Dadurch ist gewährleistet, dass die Besonderheiten der verschiedenen Bibliotheksformen Niedersachsens berücksichtigt werden. Inhaltlich sind die Kriterien in folgende Gruppen unterteilt:

- Ziele, Zielgruppen, Kooperationen
- Angebot, Service, Erreichbarkeit
- Kommunikation
- Organisation und Management
- Räume und Technik
- Personal

Der Kriterienkatalog wird den gewonnenen Erfahrungen im Rahmen von Zertifizierungen und den aktuellen Entwicklungen im Bibliotheksbereich angepasst und ständig weiterentwickelt. Jede Öffentliche Bibliothek in Niedersachsen in kommunaler oder kirchlicher Trägerschaft kann bei der Koordinationsstelle Büchereizentrale Niedersachsen eine Zertifizierung beantragen. Im Rahmen eines Audits wird überprüft, ob die Bibliothek die Qualitätsstandards erfüllt. In der Vorbereitungsphase werden für die zu prüfende Bibliothek u.a. Workshops, Fortbildungen und Beratungsgespräche durch die Büchereizentrale angeboten. Die Vergabe der Auszeichnung „Bibliothek mit Qualität und Siegel“ ist drei Jahre lang gültig und wird durch die Lenkungsgruppe entschieden. Anschließend kann durch ein erneutes Audit eine Re-Zertifizierung für weitere drei Jahre

durchgeführt werden. Die Vergabe dieses Gütesiegels bedeutet für die Bibliotheken ein Imagegewinn. (vgl. Büchereiverband 2010)

Die bereits erwähnte Heterogenität der niedersächsischen Bibliothekslandschaft spiegelt sich im Qualitätskriterienkatalog wieder. Je höher die Einwohnerzahl des Einzugsgebietes der Bibliothek ist, desto höher sind die Anforderungen je Standard an die Bibliothek. Für den Vergleich beziehe ich mich auf die Qualitätskriterien mit Stand vom 25.01.2010. (vgl. BÜCHEREIZENTRALE 2010)

In der Tabelle (s. Anh. 1), verwende ich die Formulierungen des jeweiligen Standards, sofern dieser für die verschiedenen Funktionsstufen identisch ist. Bei unterschiedlichen Formulierungen, benutze ich das „Stichwort“, welches das Thema des jeweiligen Standards beschreibt.

In einigen Bereichen gibt es deutliche Übereinstimmungen. So sind bei den AKMB-Standards in den Themenblöcken „Dienstleistung“ und „Kooperation und Netzwerke“ über die Hälfte der Standards in ähnlicher Form im Qualitätssicherungssystem für die ÖBs in Niedersachsen vorhanden. Im Bereich „Finanzen“ gibt es jedoch keine Übereinstimmung. In dem für diese Arbeit relevanten Bereich „Technische Ausstattung“ sehen die Übereinstimmungen wie folgt aus:

AKMB	Qualitätskriterien des Qualitätssicherungssystems und Gütesiegels für Öffentliche Bibliotheken in Niedersachsen
75. Jeder hauptamtlichen Mitarbeiterin / jedem hauptamtlichen Mitarbeiter der Bibliothek steht ein Arbeitsplatz mit PC und Drucker (eigener oder Netzwerkdrucker) mit Internetanschluss zur Verfügung.	5.4 Dem Fachpersonal der Bibliothek stehen funktionsgerechte Arbeitsplätze inkl. Telefon- und Internetzugang zur Verfügung.
79. Die Bibliothek verfügt über mindestens 2 Kunden-Arbeitsplätze mit PC und einen Multi-Funktionsarbeitsplatz, ausgestattet mit Steckdose, Internetzugang.	5.7 Internetzugang für Nutzer
81. Es gibt eine Kopiermöglichkeit bzw. die Bibliothek sorgt für eine Reproduktionsmöglichkeit innerhalb 1 Woche.	5.6 Die Bibliothek verfügt über mindestens eine öffentlich zugängliche Kopiermöglichkeit.
83. Erneuerungsintervalle für Geräte sind wie folgt festgelegt: PC und Monitor, Drucker, Scanner, Kopierer, Faxgeräte alle 5 Jahre. Es gibt Wartungs- und Serviceverträge mit Leistungsgarantie für die technischen Geräte, die von der Trägerinstitution gepflegt und bezahlt werden.	5.11 Bedienung, Wartung und Erneuerung der Technik

Tabelle 11: Auszug: Vergleich AKMB-Standards - Qualitätskriterien des Qualitätssicherungssystems und Gütesiegels für Öffentliche Bibliotheken in Niedersachsen

## ii. Qualitätsstandards für hauptamtliche Bibliotheken in Südtirol

Diese Qualitätsstandards entstanden im Rahmen eines Entwicklungskonzeptes für die Öffentlichen Bibliotheken in Südtirol. Der Grund für dieses Konzept waren Herausforderungen mit denen sich die Bibliotheken auseinandersetzen mussten. Dazu gehören die veränderte Medien- und Bibliothekslandschaft, die ihre Ursachen u.a. im gesellschaftlichen Wandel hat und in der Erkenntnis, dass sich Nutzer dort mit Informationen versorgen, wo sie diese am schnellsten und einfachsten bekommen können.

Um mit dieser Entwicklung Schritt halten zu können, wurden im Rahmen eines Projektes Aufgabenprofile festgelegt, Qualitätsstandards formuliert, Qualitätssicherungsverfahren entwickelt und Ressourcengrundsätze definiert.

In Steuerungsgruppen, die von zwei externen Moderatoren begleitet wurden, wurden diese vier Abschnitte ausgearbeitet und regelmäßig diskutiert. Auf diese Weise entstanden u.a. die „Qualitätsstandards für hauptamtlich geführte Bibliotheken in Südtirol“. (vgl. Südtirol 2010a)

Für eine Zertifizierung werden 70 Standards geprüft. Es ist möglich einzelne Standards als „nicht auditierbar“ einzustufen. Von den übrigen Standards müssen mindestens 75% direkt erfüllt werden. Maximal 25% können durch die Übererfüllung anderer Standards ausgeglichen werden. Die Standards sind aufgeteilt in zwei große Themenblöcke: „Innensicht: Blick auf den Betrieb der Bibliothek“ und „Außensicht: Wirkung der Bibliothek nach außen“.

Die „Innensicht“ ist unterteilt in „Rahmenbedingungen und Organisation“, „Bibliotheksnetz“ und „Kombinierte Bibliothek“. Die Außensicht wird wie folgt untergliedert: „Angebote“, „Präsentation und Öffentlichkeitsarbeit“ und „Partner und Kooperationen“. (vgl. Südtirol 2010b)

In der folgenden Tabelle (s. Anh. 2) stelle ich die Standards der AKMB und aus Südtirol, Stand: Januar 2010 (vgl. Südtirol 2010b) einander gegenüber.

Große Übereinstimmungen bei diesem Vergleich sind im Feld „Kooperation und Netzwerke“ zu erkennen. Zu den AKMB-Standards im Themengebiet „Finanzen“ sind sogar bei jedem Standard Äquivalente für die Standardsammlung aus Südtirol vorhanden.

In dem für diese Arbeit relevanten Bereich „Technische Ausstattung“ sehen die Übereinstimmungen wie folgt aus:

AKMB	Qualitätsstandards für hauptamtliche Bibliotheken in Südtirol
75. Jeder hauptamtlichen Mitarbeiterin / jedem hauptamtlichen Mitarbeiter der Bibliothek steht ein Arbeitsplatz mit PC und Drucker (eigener oder Netzwerkdrucker) mit Internetanschluss zur Verfügung.	16. Jeder hauptamtlichen Mitarbeiterin der Bibliothek steht ein Arbeits-PC zur Verfügung, der neben dem Bibliotheksprogramm und den marktüblichen Datenverarbeitungsprogrammen über einen Internetzugang verfügt.
79. Die Bibliothek verfügt über mindestens 2 Kunden-Arbeitsplätze mit PC und einen Multi-Funktionsarbeitsplatz, ausgestattet mit Steckdose, Internetzugang.	50. Die Bibliothek bietet ihren Kunden mindestens einen PC mit Internet-Anschluss an.
82. Die Bibliothek ist in das EDV-Konzept der Trägerinstitution eingebunden (z. B. Netzwerk, Firewall, Datensicherung, Updates). Die Zuständigkeit für	25. Falls durch den Bibliotheksträger nicht anderweitig gewährleistet (z. B. EDV-Techniker der Gemeindeverwaltung oder Freiberufler), verfügt die Bibliothek

den technischen Support ist durch Benennung eines Administrators eindeutig festgelegt.	über eine Mitarbeiterin, die in der Lage ist, kleinere Probleme selbst zu beheben bzw. über die Anwendung der eingesetzten Hard- und Software Bescheid weiß (z. B. Papierstau, Tonerwechsel, lockere Kabel, Kabelwechsel, Neustart, Fehlerbeschreibung).
--	--

**Tabelle 12: Auszug: Vergleich AKMB-Standards - Qualitätsstandards für hauptamtliche Bibliotheken in Südtirol**

### iii. Standards für die Behördenbibliotheken und die Parlamentsbibliotheken der Freien und Hansestadt Hamburg

Im Jahr 2004 hat der Hamburgische Rechnungshof die – damals 13 – Behördenbibliotheken überprüft. Im Anschluss an die Prüfung sprach er die Empfehlung aus, die Leistungen der Bibliotheken stärker den heutigen Anforderungen anzupassen. U.a. wurde bemängelt, dass der Medienbestand veraltet sei und es keinen elektronischen Gesamtkatalog gebe. Zudem wäre die Einrichtung einer übergeordneten Koordinierungsstelle erstrebenswert.

Als Folge daraus haben die Behördenbibliotheken gemeinsam mit den Hamburger Parlamentsbibliotheken Standards und ein Qualitätssicherungssystem entwickelt. Die 82 Standards sind mittlerweile, wie auch das Konzept zur Qualitätssicherung, verabschiedet worden, so dass in den einzelnen Bibliotheken die Einführung und Umsetzung begonnen werden kann. (vgl. APBB 2010)

Im folgenden Vergleich (s. Anh. 3) beziehe ich mich auf die Standards für die Behördenbibliotheken und die Parlamentsbibliothek der Freien und Hansestadt Hamburg, Stand: 27.06.2007. (vgl. APBB 2007)

Diese Standards ähneln den AKMB-Standards sehr. Hier gibt es in allen Themenblöcken große Übereinstimmungen, mit Ausnahme der Bereiche „Bestand“ und „Kooperation und Netzwerke“, in denen zu weniger als die Hälfte der AKMB-Standards ähnliche in den Standards der Parlaments- und Behördenbibliotheken zu finden sind.

Im relevanten Bereich „Technische Ausstattung“ sind zu allen AKMB-Standards inhaltlich entsprechende Standards in der Standardsammlung für Parlaments- und Behördenbibliotheken zu finden.

AKMB	Standards für die Behördenbibliotheken und die Parlamentsbibliothek der Freien und Hansestadt Hamburg
75. Jeder hauptamtlichen Mitarbeiterin / jedem hauptamtlichen Mitarbeiter der Bibliothek steht ein Arbeitsplatz mit PC und Drucker (eigener oder Netzwerkdrucker) mit Internetanschluss zur Verfügung.	68. Jeder hauptamtlichen Mitarbeiterin/jedem hauptamtlichen Mitarbeiter der Bibliothek steht ein Arbeitsplatz mit PC und Drucker (eigener oder Netzwerkdrucker) sowie Internetanschluss zur Verfügung.
76. Jede hauptamtliche Mitarbeiterin / jeder hauptamtliche Mitarbeiter der Bibliothek hat Zugang zu einem Telefonanschluss und eine personalisierte Mailadresse. Die Bibliothek verfügt über mindestens einen internationalen Telefonanschluss.	69. Jede hauptamtliche Mitarbeiterin/jeder hauptamtliche Mitarbeiter der Bibliothek hat einen eigenen Telefonanschluss in die gängigen Netze und eine personalisierte E-Mailadresse.
77. Es gibt eine allgemeine Mailadresse für die Bibliothek.	70. Es gibt eine allgemeine E-Mailadresse für die Bibliothek.

78. Es steht mindestens 1 Telefaxgerät zur Verfügung.	71. Es steht mindestens ein Telefaxgerät zur Verfügung.
79. Die Bibliothek verfügt über mindestens 2 Kunden-Arbeitsplätze mit PC und einen Multi-Funktionsarbeitsplatz, ausgestattet mit Steckdose, Internetzugang.	72. Die Bibliothek verfügt über mindestens einen Arbeitsplatz mit PC für die Kundinnen und Kunden.
80. Die Bibliothek ermöglicht Abspielmöglichkeiten für alle in ihrem Bestand befindlichen Medien (z. B. Schallplatte, Audiokassette, Videokassette, CD, DVD).	73. Die Bibliothek verfügt über Abspielmöglichkeiten für alle in ihrem Bestand befindlichen Medien (z.B. Schallplatten, Audiokassetten, Videokassetten, CD-ROMs, DVDs) für die Kundinnen und Kunden.
81. Es gibt eine Kopiermöglichkeit bzw. die Bibliothek sorgt für eine Reproduktionsmöglichkeit innerhalb 1 Woche.	74. Es gibt eine Kopiermöglichkeit bzw. die Bibliothek sorgt für eine Reproduktionsmöglichkeit innerhalb einer Woche.
82. Die Bibliothek ist in das EDV-Konzept der Trägerinstitution eingebunden (z. B. Netzwerk, Firewall, Datensicherung, Updates). Die Zuständigkeit für den technischen Support ist durch Benennung eines Administrators eindeutig festgelegt.	75. Die Bibliothek ist in das EDV-Konzept der Trägerinstitution eingebunden (Netzwerk, Firewall, Datensicherung, Updates). Die Zuständigkeit für den technischen Support ist durch Benennung eines Administrators eindeutig festgelegt.
83. Erneuerungsintervalle für Geräte sind wie folgt festgelegt: PC und Monitor, Drucker, Scanner, Kopierer, Faxgeräte alle 5 Jahre. Es gibt Wartungs- und Serviceverträge mit	76. Erneuerungsintervalle für Geräte sind wie folgt festgelegt: PC, Monitor, Drucker, Scanner, Kopierer sowie Faxgeräte alle fünf Jahre. Es gibt Wartungs- und Serviceverträge mit Leistungsgarantie für die technischen

Leistungsgarantie für die technischen Geräte, die von der Trägerinstitution gepflegt und bezahlt werden.	Geräte, die von der Trägerinstitution gepflegt und bezahlt werden.
84. Geltende Vorschriften zur Aufstellung technischer Geräte und Betriebsanleitungen werden eingehalten und liegen zur Einsicht in der Bibliothek aus.	77. Geltende Vorschriften zur Aufstellung technischer Geräte und Betriebsanleitungen werden eingehalten und liegen zur Einsicht in der Bibliothek aus.
85. Für Verbrauchsmaterialien (z. B. Toner, Papier) gibt es ein Vorratslager, das regelmäßig von der zuständigen Mitarbeiterin / dem zuständigen Mitarbeiter des Hauses aufgefüllt wird.	78. Für Verbrauchsmaterialien (z.B. Toner, Papier) gibt es einen Vorrat, der regelmäßig von der zuständigen Mitarbeiterin/dem zuständigen Mitarbeiter der Trägerinstitution aufgefüllt wird.

Tabelle 13: Auszug: Vergleich AKMB-Standards - Standards für die Behördenbibliotheken und die Parlamentsbibliotheken der Freien und Hansestadt Hamburg

### c. Vorstellung der selektierten Standards

Durch die Auswertung der Audits ergibt sich folgende Selektion der AKMB-Standards. (vgl. AKMB 2008b)

**Standard 3** Die Bibliothek benennt schriftlich und in Abstimmung mit der Trägerorganisation messbare Ziele ihrer Arbeit (z. B. Bestandsaufbau, Unterstützung von Forschung und Lehre, von Ausstellungen, Anzahl der zu erfassenden bibliothekarischen Datensätze, Zeitaufwand für die Medienbearbeitung, Erweiterung der Informationsdienstleistungen.) Diese werden in einem Zielkatalog schriftlich festgelegt. Einmal jährlich wird die Zielerreichung ausgewertet, und es werden für das folgende Jahr neue Ziele schriftlich definiert.

**Standard 5** Die gesetzlichen Vorgaben hinsichtlich der Barrierefreiheit in den Bereichen Bau und Verkehr und Informationstechnik sind im Sinne der jeweiligen nationalen Gesetzgebungen zu realisieren.

**Standard 8** Die Bibliothek beteiligt sich an der Finanzplanung der Trägerinstitution mit eigenen Vorlagen. Diese Vorlagen und das Ergebnis der Verhandlungen mit der Trägerinstitution werden schriftlich dokumentiert.

**Standard 10** Die Bibliothek erstellt für ihren Etat in jedem Haushaltsjahr einen Finanzplan, aus dem die unterschiedlichen Einnahme- und Ausgabenarten zu erkennen sind (z. B. Erwerb von Medien wie Zeitschriften, Monographien, Lizenzen für Datenbanken, Schriftentausch, Arbeitsmaterialien und Sachmittel, Mittel für Ausstellungen und Veranstaltungen).

**Standard 13** Für die Bestandserhaltung liegt ein schriftliches Konzept vor (z. B. gefährdete Bestände, Beschreibung der Freihand- und Magazinräume aus konservatorischer Sicht, Problemlösungen, Notfallplanung).

**Standard 15** Der Bibliotheksbestand wird in regelmäßigen Abständen (mindestens alle 5 Jahre) einer Revision unterzogen. Ausnahmen sind schriftlich zu begründen (z. B. OPL mit großem Bestand).

**Standard 21** Elektronisch erfasste Bestandsnachweise (OPAC) und/oder fachliche Metadaten werden in einem regionalen oder überregionalen und / oder fachlichen Verbundkatalog oder Portal zugänglich gemacht. Ausnahmen sind schriftlich zu begründen.

**Standard 24** Die Bibliothek legt ein Konzept zur Fernnutzung vor, das den Bedarf der Kunden und den Charakter der Sammlung berücksichtigt und Möglichkeiten zum wissenschaftlichen Arbeiten in virtuellen Informationsräumen anbietet (z.B. im Sinne von Web 2.0-Anwendungen wie Wiki, Blog oder Verknüpfung von Objektdaten mit bibliographischen Daten, mit Volltexten usw.)

**Standard 26** Für andere Angehörige der Trägerinstitution (z. B. Studentinnen und Studenten) und externe Besucherinnen und Besucher ist die Bibliothek mindestens 20 Stunden wöchentlich geöffnet, davon drei Stunden nach 18.00 Uhr oder am Wochenende (Öffnungszeiten = Auskunftszeiten).

**Standard 37** Die Bibliothek macht über ihr Internet und/oder Intranet fachlich einschlägige Linksammlungen und digitale Bibliotheken zugänglich (z.B. [www.arthistoricum.net](http://www.arthistoricum.net), [www.artguide.net](http://www.artguide.net))

**Standard 40** Zur Vermittlung von Informations- und Medienkompetenz liegt ein schriftliches Konzept vor, das sich an den Zielgruppen orientiert (z.B. Fachinformationsrecherche, Bibliothekseinführung). Es wird öffentlich bekannt gemacht und sieht Veranstaltungen mindestens einmal jährlich vor.

**Standard 41** Die Bibliothek verfügt über ein Beschwerdemanagement (Anreiz, Bearbeitung, Auswertung).

**Standard 42** Die Bibliothek hat ein schriftlich fixiertes Konzept zur Darstellung ihrer Leistungen und Angebote für die Trägerinstitution, die Zielgruppen, die nationale und internationale Fachöffentlichkeit und die allgemeine Öffentlichkeit. Es enthält klare Verantwortlichkeiten z. B. für die Planung, Umsetzung und Evaluation von Maßnahmen, Erstellung der

Mittel und Medien, der Kontaktarbeit mit Presseorganen, Lobbyarbeit. Auf der Basis seiner Auswertung wird es jährlich aktualisiert.

**Standard 43** Im Rahmen einer Befragung erhebt die Bibliothek mindestens alle zwei Jahre ihren Bekanntheitsgrad sowie die Kundenbedürfnisse und Wünsche. Die Befragung wird zu zwei unterschiedlichen Zeitpunkten (Jahreszeitenfaktor) mittels einer festgelegten Methode durchgeführt. Die Inhalte und Methoden der Befragung sind über einen längeren Zeitpunkt vergleichbar. Die Ergebnisse der Auswertungen werden schriftlich festgehalten und zur Anpassung der Leistungen und Angebote genutzt.

**Standard 44** Das Image der Bibliothek wird mindestens alle zwei Jahre bei den Kunden (z. B. anhand eines Polaritätenprofils) und allen Mitarbeitern ermittelt. Bei den (Noch-)Nicht-Kunden wird das Image durch eine Zufallsauswahl der potenziellen Zielgruppen mit der gleichen Methode ermittelt.

**Standard 50** Die Bibliothek informiert die Mitarbeiter der Trägerinstitution monatlich auf direktem Wege (z. B. Newsletter, Email, Brief) über aktuelle Neuerungen und Neuerwerbungen, Veranstaltungen und Sonderaktionen.

**Standard 51** Die Bibliothek hat ein schriftliches Konzept zur Kooperation und Kontaktarbeit, das folgende Punkte enthält: inhaltliche Grundsätze der Zusammenarbeit mit Dritten (auch Ausschlüsse), eine Liste der bisherigen und potenziellen Kontaktpartner (z. B. Tauschpartner), Regelungen über die personelle Zuständigkeit der Kontaktarbeit, schriftliche Dokumentation der Ergebnisse der mindestens einmal jährlich hergestellten Kontakte.

**Standard 54** Die Personalausstattung in Kunst- und Museumsbibliotheken basiert auf nachvollziehbaren und schriftlich dokumentierten Personalbemessungsgrundlagen, die sich am Auftrag der Bibliothek, der Größe des Bestandes, der Besucherzahl und weiterer inhaltlicher Bemessungsgrundlagen (z.B. geforderte Erschließungstiefe, Sonderaufgaben) orientiert.

**Standard 56** Auf der Basis einer Aufgabenbeschreibung werden in der Personalbemessung auch Aussagen zu den erforderlichen fachlichen Qualifikationen dokumentiert. Bibliothekarische Fachqualifikationen sind unverzichtbar.

**Standard 57** Für jede Stelle in der Bibliothek gibt es schriftlich fixierte Aufgabenbeschreibungen und Anforderungsprofile. Das Aufgabenprofil erläutert die jeweils zu erbringenden Aufgaben und Leistungen. Das Anforderungsprofil beschreibt die zur Leistungserbringung notwendigen Qualifikationen. Hierzu gehören Qualifikationen, die im Rahmen formalisierter Ausbildungen erworben wurden und fachliche und persönliche Kompetenzen sowie Methodenkompetenzen, die häufig nur durch biografische Erfahrungen erworben werden können.

**Standard 60** Die bibliothekarischen Mitarbeiter der Bibliothek sind mit den allgemein gültigen Regeln bezüglich der Handhabung von Bibliotheks- und Archivgut sowie von zeitgenössischen Medienformen und den optimalen konservatorischen Grundbedingungen (Klima, Lagerung) für alle in der Bibliothek gesammelten Medienarten vertraut. Sie tragen dafür Sorge, dass diese geschaffen und angewendet werden.

**Standard 69** Licht und Klima richten sich nach den konservatorischen Bedingungen gemäß DIN-Fachbericht 13 (max. 200 Lux, 50%

Luftfeuchtigkeit, 18°C Temperatur im (Magazin); max. 500 Lux, 60%

Luftfeuchtigkeit, 23°C Temperatur im (Lesesaal).

Messgeräte sind aufzustellen und sind von einem definierten Mitarbeiter zu warten (Kontrolle der Messdaten, der Funktionalität und Papierwechsel) und auszuwerten. Dieser Mitarbeiter erstellt bei Handlungsbedarf Vorschläge für Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen an die Leitung.

Die Vergleiche der verschiedenen Bibliotheksstandards mit den AKMB-Standards ergaben, dass zwei Standards aus dem Bereich „Technische Ausstattung“ in jeder der drei untersuchten Standardsammlungen in ähnlicher Formulierung vorhanden waren. Daher habe ich folgende für die Durchführung der Pre-Audits selektiert:

**Standard 75** Jeder hauptamtlichen Mitarbeiterin / jedem hauptamtlichen Mitarbeiter der Bibliothek steht ein Arbeitsplatz mit PC und Drucker (eigener oder Netzwerkdrucker) mit Internetanschluss zur Verfügung.

**Standard 79** Die Bibliothek verfügt über mindestens 2 Kunden-Arbeitsplätze mit PC und einen Multi-Funktionsarbeitsplatz, ausgestattet mit Steckdose, Internetzugang.

## 6. Durchführung und Ergebnisse der Pre-Audits in den Hamburger Museumsbibliotheken

Die von mir selektierten Standards habe ich in den Bibliotheken der sieben ehemals staatlichen Museen Hamburgs überprüft. Dies fand in persönlichen Gesprächen statt. Sofern Konzepte bei bestimmten Standards erforderlich waren, hatte ich die Möglichkeit mir diese vor Ort anzuschauen.

Wie in Kapitel 5 beschrieben, handelt es sich größtenteils um Standards, die bei der Zertifizierung anderer Kunst- und Museumsbibliotheken Probleme bereitet haben.

Daher ist es nicht überraschend, wenn ein Großteil der Standards in den von mir überprüften Bibliotheken nicht eingehalten werden können.

#### a. Altonaer Museum

Das „Pre-Audit“ fand mit Frau Britta Niebuhr am 6. Juli um 10 Uhr statt.

##### Standard 3

Ein schriftlicher Zielkatalog ist nicht vorhanden. Eine interne Einteilung der Arbeitszeiten auf verschiedene Aufgabengebiete wie Katalogisierung oder Nutzerbetreuung wird vorgenommen und jährlich ausgewertet. Zudem wird eine Nutzerstatistik erstellt. Dieser Standard wird trotzdem nicht erfüllt, da auch beim Audit in Wolfsburg nur ein Zielkatalog als „erfüllt“ gegolten hätte, dieser aber nicht vorhanden war. (vgl. Appel 2008, S. 33)

##### Standard 5

Räumliche Barrierefreiheit ist gegeben. Die Bibliothek ist mit einem Fahrstuhl zu erreichen und der Zugang zum Lesesaal und den Nutzerarbeitsplatz für Rollstuhlfahrer möglich. Auf der Homepage kann der Schriftgrad für sehbehinderte Nutzer vergrößert werden. Die Homepage der Bibliothek Teil der Museumswebsite ist, ist dieser Standard nur bedingt auditierbar. Damit im Rahmen eines Audits ein vorhandenes Problembewusstsein erkennbar ist, kann von der Bibliothek ein entsprechender Antrag auf Barrierefreiheit der Homepage gestellt werden.

##### Standard 8

Der Bibliotheksetat wird vom Museum festgelegt. Es gibt jedoch keine Vorlagen, da es keinen Verhandlungsspielraum für die Bibliothek gibt. Damit ist dieser Standard nicht erfüllt.

##### Standard 10

Ein bibliotheksinterner Finanzplan zur Verteilung der Mittel innerhalb der Bibliothek ist vorhanden. Somit wird der Standard erfüllt.

##### Standard 13

Ein „Giftschrank“ für schützenswerte Bestände (z.B. 200 bis 400 Jahre alte Handschriften) ist vorhanden. Ein Konzept ist nicht niedergeschrieben. Ein Problembewusstsein ist somit vorhanden, dies reicht allerdings nicht aus.

So musste auch in Nürnberg ein Konzept zur Erfüllung des Standards in schriftlicher Form vorliegen. (vgl. Appel 2008, S. 38) Dieser Standard wird nicht erfüllt.

#### Standard 15

Es wurde eine Vereinbarung für die Hamburger Museumsbibliotheken getroffen, die besagt, dass eine regelmäßige Revision der Bestände nicht durchgeführt zu werden braucht. Bei einer schriftlich begründeten Ausnahme, wird dieser Standard als erfüllt gewertet. (vgl. AKMB 2010c)

#### Standard 21

Der Standard ist erfüllt, da der elektronisch erfasste Bestand im GBV verzeichnet ist.

#### Standard 24

Ein schriftliches Konzept zur Fernnutzung liegt nicht vor. Der Standard wird nicht erfüllt.

#### Standard 26

Die wöchentlichen Öffnungszeiten liegen bei zwölf Stunden und damit unterhalb der geforderten 20 Stunden.

#### Standard 37

Es werden keine fachlich einschlägigen Linksammlungen oder digitalen Bibliotheken über das Inter- oder Intranet zugänglich gemacht. Im Rahmen eines übergreifenden Informationssystems, welches in den Bibliotheken der Stiftung Historische Museen Hamburg in Planung ist, wird dies jedoch möglicherweise erfolgen. Momentan ist dieser Standard jedoch nicht erfüllt.

#### Standard 40

Einmal jährlich findet eine Bibliothekseinweisung für die ehrenamtlicher Mitarbeiter statt. Neue hauptamtliche Mitarbeiter des Museums bekommen nach individueller Absprache Einführungen, ebenso Nutzer. Ein schriftliches Konzept für diese Einführung ist vorhanden. Zur Erfüllung des Standards fehlt jedoch die Veröffentlichung des Angebotes, daher ist der Standard nicht erfüllt.

#### Standard 41

Ein Beschwerdemanagementsystem wird mit dem bereits erwähnten Informationssystem der „Stiftungs-Bibliotheken“ eingeführt werden. Momentan werden Beschwerden per Mund-zu-Mund-Propaganda weitergeleitet. Ein schriftliches Konzept ist nicht vorhanden, daher ist der Standard nicht erfüllt.

#### Standard 42

Ein Konzept zur Darstellung der Leistungen und Angebote existiert in diesem Sinne nicht. Die Verantwortlichkeiten sind durch die Stellenbeschreibung festgelegt, Öffentlichkeitsarbeit wird durch das Museum bedient. Der Standard ist nicht erfüllt.

#### Standard 43

Bislang fand keine Kundenbefragung statt. Der Standard wird nicht erfüllt.

#### Standard 44

Ein Imageprofil der Bibliothek wurde nicht ermittelt. Der Standard wird nicht erfüllt.

#### Standard 50

Eine regelmäßige Information der Mitarbeiter findet nicht statt. Der Buchmarkt wird für geplante Ausstellungen gesichtet. Bei Neuanschaffungen werden, abhängig des Tätigkeitsschwerpunkts, die jeweiligen Mitarbeiter informiert. Dies reicht zur Erfüllung des Standards aus, ähnlich ist der Standard in Nürnberg und Wolfsburg erfüllt worden. (vgl. Appel 2008, S. 50)

#### Standard 51

Kooperationen finden durch regelmäßige Treffen aller Bibliothekare der Hamburger Museumsbibliotheken, sowie der Bibliotheken der Stiftung Historische Museen Hamburg statt. Zudem gibt es eine Liste aller Tauschpartner und eine Versandliste. Der gesamte Tauschverkehr wird in Form von Statistiken dokumentiert. Zur Erfüllung des Standards fehlt ein schriftliches Konzept, in dem diese Aufgaben und Tätigkeiten zusammengefasst werden.

#### Standard 54

Durch eine Arbeitsplatz- und Stellenbeschreibung für alle Mitarbeiter der Bibliothek ist dieser Standard als erfüllt anzusehen.

Standard 56
Durch die Stellenbeschreibung ist klar ersichtlich, welche fachlichen Qualifikationen erforderlich sind. Der Standard wird erfüllt.
Standard 57
Eine Aufgabenbeschreibung ist in der Arbeitsplatzbeschreibung enthalten. Die fachlichen Qualifikationen sind in der Stellenbeschreibung beschrieben. Der Standard wird erfüllt.
Standard 60
Es gibt Vereinbarungen über die Handhabung und den Umgang mit alten Medien. Einige sind zur Nutzung gesperrt. Zudem werden Fortbildungen zu diesem Thema besucht. Somit wird der Standard erfüllt.
Standard 69
Der Standard wird erfüllt. Die klimatischen Bedingungen werden durch Restauratoren des Museums überprüft und dokumentiert. Durch die räumlichen Gegebenheiten sind nicht immer alle Vorgaben realisierbar. Im Rahmen der Zertifizierung des Technoseums in Mannheim reichten diese Maßnahmen zum Bestehen aus. (vgl. Nolte 2010)
Standard 75
Jeder hauptamtlichen Mitarbeiterin / jedem hauptamtlichen Mitarbeiter der Bibliothek steht ein Arbeitsplatz mit PC, Drucker und Internetanschluss zur Verfügung.
Standard 79
In der Bibliothek ist nur ein Kundenarbeitsplatz vorhanden. Dieser ist zwar multifunktional, aber es fehlt der zweite Arbeitsplatz. Daher ist dieser Standard nicht erfüllt.

**Tabelle 14: Pre-Audit in der Bibliothek des Altonaer Museums**

## b. Helms-Museum

Das „Pre-Audit“ fand mit Herrn Roman Markel am 30. Juni um 15 Uhr statt.

Standard 3
Ein schriftlicher Zielkatalog ist nicht vorhanden. Eine Jahresstatistik wird geführt. Darüber hinaus gibt es jedoch keine schriftlichen Vereinbarungen in Form eines Zielkatalogs. Dieser Standard wird nicht erfüllt, da auch beim Audit in Wolfsburg nur ein Zielkatalog als „erfüllt“ gegolten hätte, dieser aber nicht vorhanden war. (vgl. Appel 2008, S. 33)
Standard 5
Räumliche Barrierefreiheit ist gegeben. Die Bibliothek ist für Rollstuhlfahrer zu erreichen. Die Homepage ist nicht barrierefrei gestaltet. Auch hier ist die Homepage der Bibliothek Teil der Museumswebsite. Damit im Rahmen eines Audits ein vorhandenes Problembewusstsein erkennbar ist, kann von der Bibliothek ein entsprechender Antrag auf Barrierefreiheit der Homepage gestellt werden. Momentan ist der Standard nicht erfüllt.
Standard 8
Die Bibliothek verfügt über keinen eigenen Etat. Finanzmittel für die Erwerbung von Medien werden der Bibliothek bei Bedarf zur Verfügung gestellt. Daher ist dieser Standard nicht erfüllt.
Standard 10
Die Bibliothek verfügt über keinen eigenen Etat. Daher ist dieser Standard nicht erfüllt.
Standard 13
Durch Stichproben ist der Anteil von Säurefraß bedrohter Bücher ermittelt worden, ein weiterführendes Konzept oder ein Notfallplan existiert jedoch nicht. Somit ist dieser Standard nicht erfüllt.
Standard 15
Es wurde eine Vereinbarung für die Hamburger Museumsbibliotheken getroffen, die besagt, dass eine regelmäßige Revision der Bestände nicht durchgeführt zu werden braucht. Bei einer schriftlich begründeten Ausnahme, wird dieser Standard als erfüllt gewertet. (vgl. AKMB 2010c)

Standard 21
Der Standard ist erfüllt, da der elektronisch erfasste Bestand im GBV verzeichnet ist.
Standard 24
Ein schriftliches Konzept zur Fernnutzung liegt nicht vor. Der Standard wird nicht erfüllt.
Standard 26
Die wöchentlichen Öffnungszeiten liegen bei 19 Stunden und damit unterhalb der geforderten 20 Stunden.
Standard 37
Es werden keine fachlich einschlägigen Linksammlungen oder digitalen Bibliotheken über das Inter- oder Intranet zugänglich gemacht. Im Rahmen eines übergreifenden Informationssystems, welches in den Bibliotheken der Stiftung Hamburger Museen in Planung ist, wird dies jedoch möglicherweise erfolgen. Momentan ist dieser Standard jedoch nicht erfüllt.
Standard 40
Für interne und externe Nutzer werden nach individueller Absprache Einführungen angeboten. Ein schriftliches Konzept für diese Einführung ist vorhanden, es fehlt zur Erfüllung des Standards die Veröffentlichung.
Standard 41
Ein Beschwerdemanagementsystem wird evtl. mit dem bereits erwähnten Informationssystem der „Stiftungs-Bibliotheken“ eingeführt werden. Es liegt ein Besucherbuch in der Bibliothek aus, in das Anregungen und Kritik eingetragen werden können. Ein schriftliches Konzept ist nicht vorhanden, daher ist der Standard nicht erfüllt.
Standard 42
Ein Konzept zur Darstellung der Leistungen und Angebote existiert in diesem Sinne nicht. Ein Bibliotheksprofil ist in Entwurfsform vorhanden. Der Standard ist nicht erfüllt.
Standard 43

Bislang fand keine Kundenbefragung statt, der Standard wird nicht erfüllt.
Standard 44
Ein Imageprofil der Bibliothek wurde nicht ermittelt, der Standard ist nicht erfüllt.
Standard 50
Die Mitarbeiter werden direkt im persönlichen Dialog über Neuerwerbungen informiert bzw. wenn bestellte Bücher eingetroffen sind. Dies ist aufgrund der kleinen Mitarbeiterzahl angemessen, der Standard erfüllt.
Standard 51
Kooperationen finden durch regelmäßige Treffen aller Bibliothekare der Hamburger Museumsbibliotheken, sowie der Bibliotheken der Stiftung Historische Museen Hamburg statt. Außerdem wird an Treffen der Bibliotheksausbilder teilgenommen. Eine Übersicht über die Tauschpartner ist sowohl schriftlich als auch elektronisch in einer Datenbank vorhanden. Zur Erfüllung des Standards fehlt ein schriftliches Konzept, in dem diese Aufgaben und Tätigkeiten zusammengefasst werden.
Standard 54
Es sind keine schriftlichen Beschreibungen als Grundlage vorhanden.
Standard 56
Sowohl eine Stellenbeschreibung als auch Qualifikations- und Aufgabenprofile sind vorhanden. Der Standard wird erfüllt.
Standard 57
Eine Aufgabenbeschreibung ist in der Stellenbeschreibung enthalten. Die fachlichen Qualifikationen sind im Qualifikationsprofil beschrieben, somit ist der Standard erfüllt.
Standard 60
Es gibt mündliche Vereinbarungen über die Handhabung und den Umgang mit alten Medien, die aus der beruflichen Praxis gesammelt wurden. Der Standard ist damit erfüllt.

Standard 69
Die klimatischen Bedingungen werden nicht regelmäßig überprüft, es wird kein Klimabericht erstellt. Der Standard wird nicht erfüllt.
Standard 75
Jeder hauptamtlichen Mitarbeiterin / jedem hauptamtlichen Mitarbeiter der Bibliothek steht ein Arbeitsplatz mit PC, Drucker und Internetanschluss zur Verfügung.
Standard 79
In der Bibliothek ist nur ein Kundenarbeitsplatz vorhanden. Dieser ist zwar multifunktional, aber es fehlt der zweite Arbeitsplatz. Daher ist dieser Standard nicht erfüllt.

**Tabelle 15: Pre-Audit in der Bibliothek des Helms-Museums**

### c. Kunsthalle

Das „Pre-Audit“ fand mit Frau Andrea Joosten am 14. Juli um 14:30 Uhr statt.

Standard 3
Ein schriftlicher Zielkatalog ist nicht vorhanden. Es wird jedes Jahr ein Bericht geschrieben, in dem ein Ausblick, als eine Art Vorhabenbericht, auf das kommende Jahr gegeben wird. Darüber hinaus gibt es jedoch keine schriftlichen Vereinbarungen in Form eines Zielkatalogs. Dieser Standard wird nicht erfüllt, da auch beim Audit in Wolfsburg nur ein Zielkatalog als „erfüllt“ gegolten hätte, dieser aber nicht vorhanden war. (vgl. Appel 2008, S. 33)
Standard 5
Räumliche Barrierefreiheit ist nur bedingt gegeben. Die Bibliothek ist für Rollstuhlfahrer nur über Umwege über interne Bereiche der Kunsthalle zu erreichen. Die Homepage ist nicht barrierefrei gestaltet. Es ist jedoch der Schriftwechsel mit der Kunsthalle dokumentiert, aus dem hervorgeht, dass das Problembewusstsein seitens der Bibliothek vorhanden ist. Da ähnliche Maßnahmen im Rahmen des Audits in der Bibliothek des Technoseums Mannheim zum Bestehen des Standards ausreichen, wird dieser Standard als erfüllt gewertet. (vgl. Nolte 2010)

Standard 8
Die Bibliothek verfügt über einen eigenen Etat, der mit der Kunsthalle jährlich verhandelt wird. Daher ist dieser Standard erfüllt.
Standard 10
Der Etat ist für die Bibliothek in verschiedene Posten aufgeschlüsselt. Auch werden Einnahmen und Ausgaben dokumentiert. Der Standard wird erfüllt.
Standard 13
Der Entwurf eines Konzepts ist vorhanden. Ein Bericht über den Ist-Zustand des Bestands ist vorhanden. Zu restaurierende Bücher sind in Kartons gelagert. Außerdem werden Klimaberichte erstellt. Da im Standard ausdrücklich ein Konzept gefordert wird, ist dieser Standard, trotz sichtbaren Problembewusstseins, nicht erfüllt.
Standard 15
Es wurde eine Vereinbarung für die Hamburger Museumsbibliotheken getroffen, die besagt, dass eine regelmäßige Revision der Bestände nicht durchgeführt zu werden braucht. Bei einer schriftlich begründeten Ausnahme, wird dieser Standard als erfüllt gewertet. (vgl. AKMB 2010c)
Standard 21
Der Standard ist erfüllt, da der elektronisch erfasste Bestand im GBV verzeichnet ist.
Standard 24
Ein schriftliches Konzept zur Fernnutzung liegt nicht vor. Der Standard wird nicht erfüllt.
Standard 26
Die wöchentlichen Öffnungszeiten liegen bei 30 Stunden, davon mehr als drei Stunden nach 18 Uhr und am Wochenende. Der Standard ist damit erfüllt.
Standard 37
Linksammlungen werden über das Intranet den Mitarbeitern der Kunsthalle zugänglich gemacht. Zudem gibt es im Lesesaal der Bibliothek einen Nutzer-PC mit einer entsprechenden Linksammlung. Dieser Standard wird damit erfüllt.

Standard 40
Über die Gestaltung von Bibliothekseinführungen gibt es schriftliche Angaben mit einer Einteilung der Inhalte entsprechend verschiedener Zielgruppen. Es fehlt zur Erfüllung des Standards die Veröffentlichung.
Standard 41
Ein Beschwerdesystem innerhalb der Kunsthalle ist vorhanden. Es findet jedoch kein „Management“ der Beschwerden in der Bibliothek selber statt. Daher ist der Standard nicht erfüllt.
Standard 42
Kontaktarbeit wird ausschließlich über die PR-Abteilung der Kunsthalle organisiert. Ein Konzept zur Darstellung der Leistungen und Angebote existiert als Entwurf, dieses müsste ausformuliert werden, daher wird der Standard momentan noch nicht erfüllt.
Standard 43
Bislang fand lediglich eine Kundenbefragung statt. Diese wurde jedoch nicht wiederholt. Daher ist der Standard nicht erfüllt.
Standard 44
Ein Imageprofil der Bibliothek wird regelmäßig alle drei Jahre innerhalb der internen Nutzer ermittelt. Laut Standard muss dies jedoch alle zwei Jahre erfolgen, weswegen dieser nicht erfüllt wird.
Standard 50
Ein monatlicher Newsletter der Bibliothek wird verschickt. Der Standard ist erfüllt.
Standard 51
Eine Tausch- und Versandliste ist vorhanden. Es fehlt jedoch ein schriftliches Konzept zu Kooperationen und Kontaktarbeit. Zur Erfüllung des Standards fehlt ein schriftliches Konzept, in dem diese Aufgaben und Tätigkeiten zusammengefasst werden.
Standard 54
Durch Stellen- und Aufgabenbeschreibungen wird die Erfüllung dieses Standards gewährleistet.

Standard 56
Eine Stellenbeschreibung ist vorhanden, aus der die benötigten Qualifikationen ersichtlich werden.
Standard 57
Eine Aufgabenbeschreibung ist in der Stellenbeschreibung enthalten. Der Standard ist erfüllt.
Standard 60
Es gibt mündliche Vereinbarungen über die Handhabung und den Umgang mit alten Medien, sowie Teilnahmebescheinigungen für Schulungen über den Umgang mit schützenswerten Medien. Der Standard ist damit erfüllt.
Standard 69
Der Standard wird erfüllt. Klimaberichte werden erstellt, auf Grundlage der Daten von Messgeräten, die durch eine Restauratorin der Kunsthalle ausgewertet werden. Diese unterbreitet auch Vorschläge zur Verbesserung, falls das Klima für die Bücher ungeeignet ist.
Standard 75
Jeder hauptamtlichen Mitarbeiterin / jedem hauptamtlichen Mitarbeiter der Bibliothek steht ein Arbeitsplatz mit PC, Drucker und Internetanschluss zur Verfügung.
Standard 79
In der Bibliothek ist bislang lediglich ein Kundenarbeitsplatz vorhanden. Dieser ist zwar multifunktional, aber es fehlt der zweite Arbeitsplatz. Dieser ist noch im Aufbau begriffen. Daher ist dieser Standard vorerst nicht erfüllt.

**Tabelle 16: Pre-Audit in der Bibliothek der Kunsthalle**

#### d. Museum für Hamburgische Geschichte

Das „Pre-Audit“ fand mit Frau Bärbel Mende am 2. Juli um 9:00 Uhr statt.

##### Standard 3

Ein schriftlicher Zielkatalog ist nicht vorhanden. Eine Jahresstatistik wird geführt. Es werden Zielvorgaben mit Arbeitsschwerpunkten für jedes Jahr gestellt, sowie ein Jahresbericht erstellt. Trotzdem wird dieser Standard nicht erfüllt, da auch beim Audit in Wolfsburg nur ein Zielkatalog als „erfüllt“ gegolten hätte, dieser aber nicht vorhanden war. (vgl. Appel 2008, S. 33)

##### Standard 5

Räumliche Barrierefreiheit ist gegeben. Die Bibliothek ist für Rollstuhlfahrer zu erreichen. Die Homepage ist nicht barrierefrei gestaltet. Auch hier ist die Homepage der Bibliothek Teil der Museumswebsite. Damit im Rahmen eines Audits ein vorhandenes Problembewusstsein erkennbar ist, kann von der Bibliothek ein entsprechender Antrag auf Barrierefreiheit der Homepage gestellt werden.

##### Standard 8

Die Bibliothek stellt jährlich einen Antrag für den Etat des nächsten Jahres. Damit ist dieser Standard erfüllt.

##### Standard 10

Ein interner Finanzplan für die Bibliothek ist vorhanden. Dieser Standard ist erfüllt.

##### Standard 13

Ein Konzept für die Bestandserhaltung ist im Entwurfsstadium vorhanden. Zudem verfügt die Bibliothek über einen Stufenplan zur Buchrestaurierung: Schaden – Maßnahmen – Realisierung. Es werden Listen über defekte Buchrücken und geplante Digitalisierungen geführt. Außerdem ist der Anteil vom Säurefraß bedrohter Bücher durch Stichproben ermittelt worden. Zur Erfüllung des Standards sollte der Entwurf jedoch ausformuliert werden.

##### Standard 15

Es wurde eine Vereinbarung für die Hamburger Museumsbibliotheken getroffen, die besagt, dass eine regelmäßige Revision der Bestände nicht

durchgeführt zu werden braucht. Bei einer schriftlich begründeten Ausnahme, wird dieser Standard als erfüllt gewertet. (vgl. AKMB 2010c)
Standard 21
Der Standard ist erfüllt, da der elektronisch erfasste Bestand im GBV verzeichnet ist.
Standard 24
Ein schriftliches Konzept zur Fernnutzung liegt nicht vor. Der Standard wird nicht erfüllt.
Standard 26
Die wöchentlichen Öffnungszeiten liegen bei 14 Stunden und unterschreiten die geforderten 20 Stunden. Damit ist der Standard nicht erfüllt.
Standard 37
Es gibt eine Linkliste am Nutzer-PC der Bibliothek. Im Rahmen eines übergreifenden Informationssystems, welches in den Bibliotheken der Stiftung Historische Museen Hamburg in Planung ist, wird dies möglicherweise erweitert. Dieser Standard ist momentan jedoch nicht erfüllt, da keine Nutzung der Links über das Inter-/Intranet möglich ist.
Standard 40
Ein schriftliches Konzept ist für die Praktikanten der Restauration vorhanden, die einmal jährlich durchgeführt werden. Darüber hinaus werden Einführungen bei Bedarf durchgeführt. Es fehlt zur Erfüllung des Standards die Veröffentlichung.
Standard 41
Ein Beschwerdemanagementsystem wird mit dem bereits erwähnten Informationssystem der „Stiftungs-Bibliotheken“ eingeführt werden. Es liegt ein Besucherbuch in der Bibliothek aus, in das Anregungen und Kritik eingetragen werden können. Ein schriftliches Konzept ist nicht vorhanden, daher ist der Standard nicht erfüllt.
Standard 42
Im Rahmen des Bibliothekskonzepts liegt eine Aufzählung der Aufgaben der Bibliothek und der Kontaktpartner als Entwurf vor. Zur Erfüllung des Standards müsste dieser Entwurf ausformuliert und

erweitert werden. Daher ist dieser Standard nach momentanem Stand nicht erfüllt.
Standard 43
Bislang fand keine Kundenbefragung statt. Die Notwendigkeit dafür wird seitens der Bibliotheksleitung gesehen, zur Erfüllung des Standards genügt dies jedoch nicht.
Standard 44
Ein Imageprofil der Bibliothek wurde nicht ermittelt. Es finden lediglich zweimal im Jahr Treffen mit den internen Mitarbeitern als Feedback-Runde statt.
Standard 50
Die Mitarbeiter werden einmal im Monat über die aktuellen Neuerwerbungen informiert. Der Standard wird erfüllt.
Standard 51
Im Entwurf des Bibliothekskonzepts sind Namen von Einrichtungen mit denen eine Zusammenarbeit stattfindet aufgelistet. Eine Tauschpartnerliste ist in elektronischer Form vorhanden. Das Konzept ist um personelle Zuständigkeiten zu ergänzen, dann würde der Standard erfüllt werden.
Standard 54
Es sind keine ausreichend schriftliche Beschreibungen als Grundlage vorhanden, somit wird der Standard nicht erfüllt.
Standard 56
In der Stellenbeschreibung werden die benötigten Qualifikationen ausreichend dargestellt.
Standard 57
Eine Aufgabenbeschreibung ist nicht vorhanden. Eine Abstimmung und Festlegung unter den Bibliotheksmitarbeitern ist im Rahmen des Konzeptentwurfs vorgesehen. Bis dieses erfolgt, ist der Standard nicht erfüllt.
Standard 60
Es gibt mündliche Vereinbarungen über die Handhabung und den Umgang mit alten Medien, wie das Tragen von Handschuhen und Kopierverbote bei

empfindlichen Beständen. Da es sich um eine Magazinbibliothek handelt, haben externe Nutzer generell keinen Zugang zu den Büchern. Kopien werden nur vom Personal getätigt. Besondere Verwahrung erfolgt für gefährdete Bestände. Der Standard ist damit erfüllt.

Standard 69

Es sind Messgeräte vorhanden, die regelmäßig kontrolliert und in Klimaberichten dokumentiert werden. Sich daraus ergebende Vorschläge für Verbesserungen sind in schriftlicher Form vorhanden.

Standard 75

Jeder hauptamtlichen Mitarbeiterin / jedem hauptamtlichen Mitarbeiter der Bibliothek steht ein Arbeitsplatz mit PC, Drucker und Internetanschluss zur Verfügung.

Standard 79

In der Bibliothek ist nur ein Kundenarbeitsplatz vorhanden. Dieser ist zwar multifunktional, aber es fehlt der zweite Arbeitsplatz. Daher ist dieser Standard nicht erfüllt.

Tabelle 17: Pre-Audit in der Bibliothek des Museums für Hamburgische Geschichte

## e. Museum für Kunst und Gewerbe

Das „Pre-Audit“ fand mit Frau Doktor Angela Graf am 21. Juli um 14:00 Uhr statt.

Standard 3

Ein schriftlicher Zielkatalog ist nicht vorhanden. Es werden Tätigkeitsberichte geschrieben, die jedoch unregelmäßig erscheinen. U.a. wird dort aufgeführt welche Mitarbeiter welche Aufgaben bearbeiten. Dieser Standard wird nicht erfüllt, da auch beim Audit in Wolfsburg nur ein Zielkatalog als „erfüllt“ gegolten hätte, dieser aber nicht vorhanden war. (vgl. Appel 2008, S. 33)

Standard 5

Räumliche Barrierefreiheit ist gegeben. Die Bibliothek ist für Rollstuhlfahrer problemlos über einen Aufzug zu erreichen. Die Homepage ist nicht barrierefrei gestaltet. Daher wird dieser Standard als nicht erfüllt gewertet.

Standard 8
Die Bibliothek verfügt über keinen eigenen Etat. Finanzmittel für die Erwerbung von Medien werden der Bibliothek bei Bedarf zur Verfügung gestellt. Daher ist dieser Standard nicht erfüllt.
Standard 10
Ein interner Finanzplan wird geführt, in dem Einnahmen und Ausgaben dokumentiert werden. Da jedoch kein Etat vorhanden ist, gilt dieser Standard als nicht erfüllt.
Standard 13
Ein Notfallplan ist für das Museum, jedoch nicht speziell für die Bibliothek, vorhanden. Restaurierungsmaßnahmen wurden z.T. durchgeführt. Das Problembewusstsein ist vorhanden. Da im Standard ein Konzept gefordert wird, ist dieser Standard jedoch nicht erfüllt.
Standard 15
Es wurde eine Vereinbarung für die Hamburger Museumsbibliotheken getroffen, die besagt, dass eine regelmäßige Revision der Bestände nicht durchgeführt zu werden braucht. Bei einer schriftlich begründeten Ausnahme, wird dieser Standard als erfüllt gewertet. (vgl. AKMB 2010c)
Standard 21
Der Standard ist erfüllt, da der elektronisch erfasste Bestand im GBV verzeichnet ist.
Standard 24
Ein schriftliches Konzept zur Fernnutzung liegt nicht vor. Der Standard wird nicht erfüllt.
Standard 26
Die wöchentlichen Öffnungszeiten liegen bei 29 Stunden, und erfüllen diesen Teil des Standards. Davon sind jedoch nur 2,5 Stunden nach 18 Uhr geöffnet. Der Standard ist damit knapp nicht erfüllt.
Standard 37
Es gibt keine Linksammlungen in Inter- bzw. Intranet. Dieser Standard wird nicht erfüllt.

Standard 40

Einführungen werden nach Bedarf für neue Mitarbeiter und Nutzer gegeben. Ein Konzept für die Einführung ist als Entwurf vorhanden. Es fehlt zur Erfüllung des Standards die Veröffentlichung.

Standard 41

Beschwerden von Nutzern werden sofort beantwortet. Diese können per Mail oder persönlich im Gespräch getätigt werden. Es findet jedoch kein „Management“ der Beschwerden statt, so wird den Nutzern kein Anreiz gegeben eventuell vorhandene Beschwerden zu äußern. Daher ist der Standard nicht erfüllt.

Standard 42

Ein Konzept zur Darstellung der Leistungen und Angebote existiert in Form der unregelmäßig erscheinenden Berichte an den Vorstand. Hier werden die Tätigkeiten und Angebote der Bibliothek aufgeführt. Auch Zuständigkeiten resp. Aufgaben der verschiedenen Mitarbeiter sind dort teilweise aufgeführt. Der Standard wird erfüllt.

Standard 43

Bislang fand keine Kundenbefragung statt. Daher ist der Standard nicht erfüllt.

Standard 44

Ein Imageprofil wird nicht ermittelt. Durch Gespräche mit den Museumsmitarbeitern werden evtl. vorhandene Probleme weitergegeben. Zur Erfüllung des Standards reicht dies jedoch nicht aus.

Standard 50

Es gibt ein Neuerwerbungsregal in der Bibliothek. Zudem werden Informationen im beruflichen Alltag weitergegeben. Der Standard wird erfüllt, s. Audit in Wolfsburg. (vgl. Appel 2008, S. 50)

Standard 51

Seit zehn Jahren findet eine monatliche Veranstaltung „Forum Buchkunst“ in der Bibliothek statt. Diese wird in Flyern und per Mailverteiler angekündigt. Eine Liste über Tauschpartner ist vorhanden. Durch eine Zugangsliste findet eine Dokumentation der Tauschvorgänge statt. Zur Erfüllung des Standards fehlt ein schriftliches Konzept, in dem diese

Aufgaben und Tätigkeiten zusammengefasst werden.

#### Standard 54

Tätigkeitsbeschreibungen sind für alle drei hauptamtlichen Mitarbeiterinnen vorhanden. Stellenbeschreibungen sind jedoch nur für zwei der drei hauptamtlichen Mitarbeiterinnen der Bibliothek vorhanden. Um diesen Standard zu erfüllen, sollte die Beschreibung für den dritten Arbeitsplatz erstellt werden.

#### Standard 56

In den o.g. Stellenbeschreibungen sind Qualifikationsanforderungen aufgeführt. Für die dritte Stelle ist jedoch kein Qualifikationsprofil vorhanden. Dieser Standard ist nicht erfüllt.

#### Standard 57

In den o.g. Stellen- und Arbeitsplatzbeschreibungen sind Aufgabenbeschreibungen und Anforderungen aufgeführt. Für die dritte Stelle ist eine Tätigkeitsbeschreibung vorhanden, jedoch kein Anforderungsprofil. Daher ist dieser Standard knapp nicht erfüllt.

#### Standard 60

Es gibt mündliche Vereinbarungen mit allen Mitarbeitern, auch mit den ehrenamtlich Tätigen. Zudem gibt es schriftliche Anweisungen zum Kopieren. Der Standard ist damit erfüllt.

#### Standard 69

Ein Problembewusstsein ist vorhanden, die „Sammlung Buchkunst“ ist in klimatisch vorteilhaften Räumen untergebracht. Es sind jedoch keine Messgeräte vorhanden, somit kann auch kein Klimabericht erstellt werden. Der Standard wird nicht erfüllt.

#### Standard 75

Jeder hauptamtlichen Mitarbeiterin / jedem hauptamtlichen Mitarbeiter der Bibliothek steht ein Arbeitsplatz mit PC, Drucker und Internetanschluss zur Verfügung.

#### Standard 79

In der Bibliothek sind zahlreiche Steckdosen für die Arbeit mit Laptops vorhanden. Zudem gibt es zwei Kunden-PCs für Katalogrecherche, die über einen Internetzugang verfügen. Am Tresen ist ein Laptop für die Benutzung von Bibliothekskunden vorhanden. Der Standard wird erfüllt.

Tabelle 18: Pre-Audit in der Bibliothek des Museums für Kunst und Gewerbe

#### f. Museum der Arbeit

Das „Pre-Audit“ fand mit Frau Nicole Muth und Frau Astrid Schulte-Zweckel am 29. Juni um 15:00 Uhr statt.

#### Standard 3

Ein Leitbild ist vorhanden, sowie eine Jahresstatistik. Projektabläufe werden festgelegt, jedoch nicht schriftlich fixiert. Es findet keine Evaluation, wie im Standard gefordert, statt. Es gibt keinen Zielkatalog. Dieser Standard wird nicht erfüllt, da auch beim Audit in Wolfsburg nur ein Zielkatalog als „erfüllt“ gegolten hätte, dieser aber nicht vorhanden war. (vgl. Appel 2008, S. 33)

#### Standard 5

Räumliche Barrierefreiheit ist gegeben Die Bibliothek ist mit einem öffentlich zugänglichen Fahrstuhl erreichbar, die Nutzerplätze sind auch mit einem Rollstuhl zugänglich. Die Website des Museums, und damit auch der Bibliothek, ist lt. Zertifikat auf der Homepage barrierefrei. Der Standard wird erfüllt.

#### Standard 8

Die Bibliothek verfügt über einen eigenen Etat. Der Finanzbedarf wird jährlich an das Museum übermittelt. Daher ist dieser Standard erfüllt.

#### Standard 10

Der Etat ist für die Bibliothek in verschiedene Posten aufgeschlüsselt. Der Standard wird erfüllt.

#### Standard 13

In den Arbeitsanweisung der Bibliothek ist der Umgang mit dem Bestand geregelt, z.B. Schutz vor Sonne; Aufbewahrung in Schränken; Lüftungstechnik.

Zudem ist der Anteil des durch Säurefraß bedrohten Bestands bekannt. Es wurden Schulungen zum Thema Bestandserhaltung besucht. Es gibt jedoch keine Notfallplanung. Daher ist dieser Standard knapp nicht erfüllt.

#### Standard 15

Es wurde eine Vereinbarung für die Hamburger Museumsbibliotheken getroffen, die besagt, dass eine regelmäßige Revision der Bestände nicht durchgeführt zu werden braucht. Bei einer schriftlich begründeten Ausnahme, wird dieser Standard als erfüllt gewertet. (vgl. AKMB 2010c)

#### Standard 21

Der Standard ist erfüllt, da der elektronisch erfasste Bestand im GBV verzeichnet ist. Außerdem wird das Reemtsma-Werbemittelarchiv über das BAM-Portal (Portal zu Bibliotheken, Archiven, Museen) zugänglich gemacht.

#### Standard 24

Auf der Homepage gibt es thematische Listen zu Sonderausstellungen, sowie die Liste der laufenden Zeitschriftenabonnements der Bibliothek. Ein schriftliches Konzept zur Fernnutzung liegt jedoch nicht vor. Der Standard wird nicht erfüllt.

#### Standard 26

Die wöchentlichen Öffnungszeiten liegen bei 26 Stunden, davon allerdings keine nach 18 Uhr oder am Wochenende. Der Standard ist damit nicht erfüllt.

#### Standard 37

Linksammlungen etc. sind momentan nicht vorhanden. Im Rahmen eines übergreifenden Informationssystems, welches in den Bibliotheken der Stiftung Historische Museen Hamburg in Planung ist, wird dies möglicherweise erweitert. Dieser Standard ist momentan jedoch nicht erfüllt, da keine Nutzung der Links über das Inter-/Intranet möglich ist.

#### Standard 40

Interne schriftliche Skripte zur Bibliothekseinführung sind für verschiedene Nutzergruppen vorhanden. Es gibt im Museum der Arbeit „Mittwochsführungen“, in denen Wissenschaftler und Mitarbeiter Führungen durch Ausstellungen, Sammlungen und Abteilungen anbieten,

u.a. auch die Bibliothek. Diese werden auf der Homepage des Museums angekündigt. Außerdem gibt es Hilfestellungen zur OPAC-Nutzung in schriftlicher Form. Der Standard wird dementsprechend erfüllt.

#### Standard 41

Momentan ist kein schriftliches Konzept vorhanden. Im Rahmen des Informationssystems für die „Stiftungs-Bibliotheken“ ist die Einführung eines Beschwerdemanagementsystems vorgesehen. Derzeit ist der Standard noch nicht erfüllt.

#### Standard 42

Leistungen und Angebote sind in den Jahresberichten erfasst. Die Verantwortlichkeiten sind in den Arbeitsanweisungen der Bibliothek geregelt. Pressearbeit wird von den verantwortlichen des Museums übernommen. Der Standard wird erfüllt.

#### Standard 43

Es fand bislang keine Nutzerbefragung statt. Daher ist der Standard nicht erfüllt.

#### Standard 44

Ein Imageprofil der Bibliothek wurde bislang nicht ermittelt, weswegen der Standard nicht erfüllt wird.

#### Standard 50

Info-Mails werden im Rahmen von Neuerungen in der Bibliothek verschickt. Informationen werden durch persönlichen Kontakt mit den Mitarbeitern des Museums weitergegeben. Neuerwerbungslisten werden im Umlaufverfahren den Mitarbeitern zugänglich gemacht. Der Standard ist erfüllt.

#### Standard 51

Eine Übersicht der Tauschpartner ist innerhalb einer Kartei vorhanden. Zur Erfüllung des Standards fehlt ein schriftliches Konzept, in dem diese Aufgaben und Tätigkeiten zusammengefasst werden.

#### Standard 54

Durch die Arbeitsplatzbeschreibung wird die Erfüllung dieses Standards gewährleistet.

Standard 56
Eine Arbeitsplatzbeschreibung ist vorhanden, aus der die benötigten Qualifikationen ersichtlich werden.
Standard 57
Eine Stellen-/Arbeitsplatzbeschreibung ist vorhanden. Aus den Arbeitsanweisungen gehen die benötigten Qualifikationen hervor.
Standard 60
Skripte für den Umgang mit Büchern sind vorhanden. Die Problematik der neuen Speichermedien ist ebenfalls im Bewusstsein. Der Standard ist damit erfüllt.
Standard 69
Klimaberichte werden auf Basis der Daten von den Messgeräten in den Bibliotheksräumen erstellt. In den Arbeitsanweisungen ist der Umgang bei Sonneneinstrahlung geregelt. Der Standard wird erfüllt.
Standard 75
Jeder hauptamtlichen Mitarbeiterin / jedem hauptamtlichen Mitarbeiter der Bibliothek steht ein Arbeitsplatz mit PC, Drucker und Internetanschluss zur Verfügung.
Standard 79
In der Bibliothek ist nur ein Nutzer-PC vorhanden. Internetzugang ist dort vorhanden. Es fehlt zur Erfüllung des Standards der zweite Nutzerarbeitsplatz. Daher ist dieser Standard vorerst nicht erfüllt.

**Tabelle 19: Pre-Audit in der Bibliothek des Museums der Arbeit**

## g. Völkerkundemuseum

Das „Pre-Audit“ fand mit Frau Jantje Bruns und Frau Elisabeth Quenstedt am 14. Juli um 9:00 Uhr statt.

Standard 3
<p>Es werden Jahresbericht und Arbeitspapiere erstellt. Es findet jedoch keine jährliche Auswertung statt.</p> <p>Dieser Standard wird nicht erfüllt, da auch beim Audit in Wolfsburg nur ein Zielkatalog als „erfüllt“ gegolten hätte, dieser aber nicht vorhanden war. (vgl. Appel 2008, S. 33)</p>
Standard 5
<p>Räumliche Barrierefreiheit ist gegeben. Die Bibliothek ist für Rollstuhlfahrer zu erreichen. Die Homepage ist nicht barrierefrei gestaltet. Daher wird dieser Standard als nicht erfüllt gewertet. Damit im Rahmen eines Audits ein vorhandenes Problembewusstsein erkennbar ist, kann von der Bibliothek ein entsprechender Antrag auf Barrierefreiheit der Homepage gestellt werden.</p>
Standard 8
<p>Die Bibliothek verfügt über einen eigenen Etat, an dessen Planung sie auch beteiligt ist. Daher ist dieser Standard erfüllt.</p>
Standard 10
<p>Ein interner Finanzplan wird geführt. Der Etat wird auf verschiedene Wissenschaftsbereiche, sowie in Punkte wie Bestand, Material, Ausstattung etc. aufgeschlüsselt.</p>
Standard 13
<p>Ein Konzept mit Vorschlägen für Bestandserhaltung und deren Anwendung ist teilweise vorhanden. Ein Notfallplan für das Museum, in dem die Bibliothek berücksichtigt wird, ist in der Entstehung begriffen. Zum jetzigen Zeitpunkt ist der Standard damit jedoch nicht erfüllt.</p>
Standard 15
<p>Es wurde eine Vereinbarung für die Hamburger Museumsbibliotheken getroffen, die besagt, dass eine regelmäßige Revision der Bestände nicht durchgeführt zu werden braucht. Bei einer schriftlich begründeten</p>

Ausnahme, wird dieser Standard als erfüllt gewertet. (vgl. AKMB 2010c)
Standard 21
Der Standard ist erfüllt, da der elektronisch erfasste Bestand im GBV verzeichnet ist.
Standard 24
Ein schriftliches Konzept zur Fernnutzung liegt nicht vor. Im Rahmen der Neugestaltung der Museumshomepage ist eine Linkliste auf den Schlagwort- und Ethnienkatalog geplant. Ein schriftliches Konzept dazu ist jedoch nicht vorhanden. Der Standard wird nicht erfüllt.
Standard 26
Die wöchentlichen Öffnungszeiten liegen bei 20 Stunden. Davon entfallen zehn Stunden auf das Wochenende. Damit ist der Standard erfüllt.
Standard 37
Es gibt momentan keine Linksammlungen in Inter- bzw. Intranet. Dieser Standard wird nicht erfüllt.
Standard 40
Regelmäßige Einführungen werden zum Semesterstart für Ethnologiestudenten angeboten und auch bekanntgemacht. Es gibt jedoch keine schriftlichen Skripte für eine Einführung. Daher ist der Standard nicht erfüllt.
Standard 41
Ein Beschwerdemanagement ist für die Bibliothek nicht vorhanden, daher wird der Standard nicht erfüllt.
Standard 42
Ein Konzept zur Darstellung der Leistungen und Angebote existiert nicht. Der Standard wird nicht erfüllt.
Standard 43
Bislang fand keine Kundenbefragung statt. Daher ist der Standard nicht erfüllt.
Standard 44
Ein Imageprofil wurde bislang nicht ermittelt, der Standard wird nicht erfüllt.

Standard 50
Es gibt kein standardisiertes Vorgehen. Bei entsprechender Gelegenheit (z.B. Schenkungen) werden Infomails verschickt. Der Standard wird nicht erfüllt.
Standard 51
Tauschlisten sind durch die Bibliothekssoftware ersichtlich. Ein weiterführendes Konzept ist nicht vorhanden. Daher wird der Standard nicht erfüllt.
Standard 54
Es sind keine schriftlichen Dokumente zur Personalbemessung vorhanden.
Standard 56
Es sind keine Stellen- oder Arbeitsplatzbeschreibungen vorhanden.
Standard 57
Es sind keine Stellen- oder Arbeitsplatzbeschreibungen vorhanden.
Standard 60
Durch eine Projektgruppe wurde ein Konzept zum Umgang mit Bibliotheksgut erstellt. Zudem gibt es intern geregelte Kopier- und Ausleihverbote für bestimmte Medien. Dies ist auch in der Benutzungsordnung geregelt. Der Standard ist damit erfüllt.
Standard 69
Es ist ein automatisches Kühlsystem vorhanden. Stichprobenhafte Messungen sind bislang erfolgt, die jedoch nicht langfristig dokumentiert wurden. Ein Problembewusstsein ist vorhanden, für die Erfüllung dieses Standards reicht dies allerdings nicht aus.
Standard 75
Jeder hauptamtlichen Mitarbeiterin / jedem hauptamtlichen Mitarbeiter der Bibliothek steht ein Arbeitsplatz mit PC, Drucker und Internetanschluss zur Verfügung.

#### Standard 79

In der Bibliothek ist ein Nutzer-PC mit Internetzugang vorhanden. Die Arbeit mit einem Notebook ist durch Steckdosen möglich. Es fehlt zur Erfüllung des Standards jedoch ein zweiter Nutzer-PC.

Tabelle 20: Pre-Audit in der Bibliothek des Völkerkundemuseums

## 7. Auswertung der Pre-Audits und Schlussbetrachtung

Im Rahmen der Auswertung habe ich keine Rangfolge der Bibliotheken erstellt. Diese Untersuchung ist nicht als Wettbewerb gedacht. Sie soll lediglich als Bestandsaufnahme für die jeweilige Bibliothek dienen, um abschätzen zu können, was vor einer Zertifizierung noch getan werden muss, um diese erfolgreich abzuschließen.

Es gibt insgesamt sieben Standards, die von keiner der untersuchten Bibliotheken erfüllt werden:

**Standard 3** Die Bibliothek benennt schriftlich und in Abstimmung mit der Trägerorganisation messbare Ziele ihrer Arbeit (z. B. Bestandsaufbau, Unterstützung von Forschung und Lehre, von Ausstellungen, Anzahl der zu erfassenden bibliothekarischen Datensätze, Zeitaufwand für die Medienbearbeitung, Erweiterung der Informationsdienstleistungen.) Diese werden in einem Zielkatalog schriftlich festgelegt. Einmal jährlich wird die Zielerreichung ausgewertet, und es werden für das folgende Jahr neue Ziele schriftlich definiert.

**Standard 13** Für die Bestandserhaltung liegt ein schriftliches Konzept vor (z. B. gefährdete Bestände, Beschreibung der Freihand- und Magazinräume aus konservatorischer Sicht, Problemlösungen, Notfallplanung).

**Standard 24** Die Bibliothek legt ein Konzept zur Fernnutzung vor, das den Bedarf der Kunden und den Charakter der Sammlung berücksichtigt und

Möglichkeiten zum wissenschaftlichen Arbeiten in virtuellen Informationsräumen anbietet (z.B. im Sinne von Web 2.0-Anwendungen wie Wiki, Blog oder Verknüpfung von Objektdaten mit bibliographischen Daten, mit Volltexten usw.)

**Standard 41** Die Bibliothek verfügt über ein Beschwerdemanagement (Anreiz, Bearbeitung, Auswertung).

**Standard 43** Im Rahmen einer Befragung erhebt die Bibliothek mindestens alle zwei Jahre ihren Bekanntheitsgrad sowie die Kundenbedürfnisse und Wünsche. Die Befragung wird zu zwei unterschiedlichen Zeitpunkten (Jahreszeitenfaktor) mittels einer festgelegten Methode durchgeführt. Die Inhalte und Methoden der Befragung sind über einen längeren Zeitpunkt vergleichbar. Die Ergebnisse der Auswertungen werden schriftlich festgehalten und zur Anpassung der Leistungen und Angebote genutzt.

**Standard 44** Das Image der Bibliothek wird mindestens alle zwei Jahre bei den Kunden (z. B. anhand eines Polaritätenprofils) und allen Mitarbeitern ermittelt. Bei den (Noch-)Nicht-Kunden wird das Image durch eine Zufallsauswahl der potenziellen Zielgruppen mit der gleichen Methode ermittelt.

**Standard 51** Die Bibliothek hat ein schriftliches Konzept zur Kooperation und Kontaktarbeit, das folgende Punkte enthält: inhaltliche Grundsätze der Zusammenarbeit mit Dritten (auch Ausschlüsse), eine Liste der bisherigen und potenziellen Kontaktpartner (z. B. Tauschpartner), Regelungen über die personelle Zuständigkeit der Kontaktarbeit, schriftliche Dokumentation der Ergebnisse der mindestens einmal jährlich hergestellten Kontakte.

Anhand dieser Standards wird deutlich, dass ein großes Problem bei den untersuchten Bibliotheken die vorhandenen Ressourcen sind. Die o.g. Standards erfordern zu ihrer Umsetzung viel Zeit, sei es durch die Erstellung von Konzepten oder anderen schriftlichen Anweisungen, wie ein Notfallplan, oder die Durchführung von Nutzerbefragungen und Imageanalysen. Diese Zeit fehlt den Mitarbeitern in den Museumsbibliotheken häufig.

Im Hinblick auf eine zukünftige Zertifizierung ist die bereits bestehende Kooperation und Zusammenarbeit unter den Hamburger Museumsbibliotheken hilfreich. Ein Großteil der Standards wird von mindestens einer der Bibliotheken erfüllt. Gerade, wenn es um die Formulierung von Konzepten, das Aufstellen von Finanzplänen etc. geht, können die Bibliotheken, die bereits Schriftstücke erstellt haben, die übrigen Bibliotheken bei der Erstellung unterstützen.

Standards, die bislang von keiner der untersuchten Bibliotheken erfüllt werden, können z.T. unter den Museumsbibliotheken aufgeteilt und arbeitsteilig bearbeitet werden. Dies bietet sich bei denjenigen Standards an, die Konzepte erfordern und wäre eine ressourcenschonende Möglichkeit, die Standards umzusetzen.

Darüber hinaus gibt es die Möglichkeit bestimmte Standards als Projekte, z.B. für Praktikanten oder als Themen für Abschlussarbeiten, zu behandeln. Dies bietet sich besonders bei Standards an, die einen großen Zeitaufwand bedeuten, wie z.B. eine Nutzerbefragung oder die Erstellung eines Imageprofils.

Die Erfüllung einiger Standards aus der Eigenleistung der Bibliothek heraus ist schwierig, da diese von den Vorgaben des Trägers und den räumlichen Gegebenheiten des Gebäudes abhängig sind. Ein Beispiel dafür ist Standard 5, in dem es um die Barrierefreiheit geht. Häufig können

die räumlichen Bedingungen nicht einfach geändert werden, insbesondere wenn die Barrierefreiheit nur durch Umbaumaßnahmen gewährleistet werden kann.

Da die Homepages der von mir untersuchten Bibliotheken auf der Website des Trägers zu finden sind, ist die elektronische Barrierefreiheit von der Gestaltung der Homepage durch den Träger abhängig. In beiden Fällen kann die Bibliothek selber also wenig mehr machen, als den Träger auf die Problematik hinzuweisen. Wird dieser Hinweis schriftlich dokumentiert, und somit ein Problembewusstsein seitens der Bibliothek nachvollziehbar, kann dies im Rahmen eines Zertifizierungsaudits zum Bestehen dieses Standards führen. Ähnlich ist es in der Bibliothek des Technoseums in Mannheim geschehen. Dort wurde eine Sicherheitsbegehung und -übung in der Bibliothek mit dem Sicherheitsbeauftragten des Technoseum gemacht und ein Ergebnisprotokoll erstellt. Dies führte zum Bestehen des Standards. Es wurde deutlich, dass sich die Bibliothek mit der Problematik auseinandersetzt, auch wenn dies an dem eigentlichen Problem der nicht vorhandenen Barrierefreiheit nichts geändert hat. (vgl. Nolte 2010)

Ein weiterer Standard, dessen Erfüllung durch räumliche Gegebenheiten erschwert wird, ist Standard 79 in dem zwei Arbeitsplätze für Nutzer gefordert werden. Hier stehen einige Museumsbibliotheken vor Platzproblemen, die sich nicht so einfach lösen lassen werden.

Häufig wurden Standards knapp nicht erfüllt. Dies war am auffälligsten bei denen, die ein schriftliches Konzept erforderten. So waren häufig schriftliche Skripte in Entwurfsform vorhanden. Für ein Zertifizierungsaudit müssten diese dann lediglich ausformuliert werden, damit der entsprechende Standard als erfüllt angesehen wird. Sicherlich ist die Erarbeitung eines schriftlichen Konzepts ein hoher Aufwand. Trotzdem sind schriftliche Dokumentationen und Anweisungen für langfristige Planungen nötig und eine wichtige Handlungsgrundlage für alle beteiligten Mitarbeiter, unabhängig von einem anstehenden Audit.

Ein Beispiel für knapp nicht erfüllte Anforderungen ist Standard 40. Dieser sieht vor, dass ein schriftliches Konzept zur Vermittlung von Medienkompetenz vorliegt und öffentlich bekannt gemacht wird, sowie regelmäßige Schulungen vorsieht. Hier sind in vielen Fällen schriftliche Anweisungen zur Durchführung von Bibliothekseinführungen vorhanden, der Standard wird jedoch trotzdem nicht erfüllt, da die Einführungen nicht regelmäßig, sondern bei Bedarf stattfinden bzw. das Konzept und/oder das Angebot nicht veröffentlicht wird. In diesen Fällen ließe sich die Erfüllung des Standards mit einigermaßen geringem Zeitaufwand gewährleisten.

Teilweise ist es sogar fraglich, ob eine Anpassung des momentanen Zustands an die Standards sinnvoll ist, z.B. im Bereich der Öffnungszeiten (Standard 26). In einigen Bibliotheken ist, laut Aussage der dortigen Bibliothekare, kein Wunsch nach Verlängerung der Öffnungszeiten durch die Nutzer erkennbar. Die Frage ist dann, ob es sich lohnt, einen Standard zu erfüllen, nur des Standards wegen, ohne einen „echten“ Mehrwert. Insbesondere, weil eine Verlängerung der Öffnungszeiten viele Museumsbibliotheken vor erhebliche personelle Probleme stellen würde. Natürlich können durch verlängerte Öffnungszeiten Nutzer, denen die früheren Zeiten zu kurz waren, dieses aber nie der Bibliothek gegenüber zum Ausdruck gebracht haben, gewonnen werden. Trotzdem ist auch ein kritischer Blick auf die Standards sinnvoll.

In Zeiten, in denen die öffentlichen Kassen leerer werden und gespart werden muss, ist es insbesondere für kleinere Spezialbibliotheken wichtig, auf sich aufmerksam zu machen. Ihren Trägern und Geldgebern muss die Wichtigkeit klargemacht werden. Dabei ist Qualitätsmanagement ein wichtiger Schritt auf diesem Weg. Erfolgreich absolvierte Zertifizierungen sind eine Argumentationshilfe gegenüber der Trägerinstitution.

Das Ziel der von mir durchgeführten „Pre-Audits“ ist nicht die Bewertung der Qualität der Bibliotheken und ihrer Dienstleistungen. Mir ging es darum zu untersuchen, wo die Bibliotheken in Bezug auf die Standards für Kunst- und Museumsbibliotheken stehen.

Zum jetzigen Zeitpunkt sehe ich eine Zertifizierung als nicht sinnvoll an. Durch enges Budget und personelle Engpässe bringen Ausformulierungen von Konzepten erhebliche zeitliche Probleme mit sich. Die Museumsbibliotheken sind häufig nur mit einer hauptamtlichen Fachkraft besetzt, die von ehrenamtlichen Mitarbeitern und Praktikanten unterstützt wird.

Abschließend lässt sich festhalten, dass die Beschäftigung mit den Standards innerhalb der Bibliotheken zu neuen Blickwinkeln auf die eigene Einrichtung führt. Dies ist in den Gesprächen mit den Bibliothekaren als positiver Effekt genannt worden. Es werden Stärken und Schwächen der eigenen Einrichtung erkannt und es kann ein Problembewusstsein geschaffen werden für Bereiche, denen bislang vielleicht zu wenig Aufmerksamkeit entgegengebracht wurde. Audits sind nicht als Kontrolle, sondern vielmehr als eine Art externer Beratung gedacht. Diese Sichtweise ist, so ist zumindest mein Eindruck, den ich durch die Besuche in den Bibliotheken gewonnen habe, bei einem Großteil der BibliothekarInnen auch vorhanden.

Selbst wenn keine Zertifizierung in naher Zukunft angestrebt wird, können die Standards als Hinweise sowie Handlungs- und Arbeitsanweisung für die Bibliotheken gesehen werden.

## 8. Literaturverzeichnis

### **AKMB 2008a**

ARBEITSGEMEINSCHAFT DER KUNST- UND MUSEUMSBIBLIOTHEKEN (Hrsg.):  
*Qualitätsmanagement in Kunst- und Museumsbibliotheken*. Stand:  
2008-12-01 URL  
<http://www.akmb.de/web/pdf/Qualitaetsmanagementverfahren2.pdf>. -  
Abruf: 2010-08-02.

### **AKMB 2008b**

ARBEITSGEMEINSCHAFT DER KUNST- UND MUSEUMSBIBLIOTHEKEN (Hrsg.):  
*Standards in Kunst- und Museumsbibliotheken*. Stand: 2008-11-05  
URL <http://www.akmb.de/web/pdf/StandardsVersion2.pdf>. - Abruf:  
2010-07-16.

### **AKMB 2010a**

ARBEITSGEMEINSCHAFT DER KUNST- UND MUSEUMSBIBLIOTHEKEN (Hrsg.):  
*Arbeitsgemeinschaft der Kunst- und Museumsbibliotheken (AKMB):  
AKMB-news*. URL <http://www.akmb.de/web/html/news/news.html>. -  
Abruf: 2010-08-02.

### **AKMB 2010b**

ARBEITSGEMEINSCHAFT DER KUNST- UND MUSEUMSBIBLIOTHEKEN (Hrsg.):  
*Arbeitsgemeinschaft der Kunst- und Museumsbibliotheken (AKMB):  
Wir ueber uns*. URL <http://www.akmb.de/web/html/wir/wir.html>. -  
Abruf: 2010-08-92.

### **AKMB 2010c**

ARBEITSGEMEINSCHAFT DER KUNST- UND MUSEUMSBIBLIOTHEKEN (Hrsg.):  
*Standards + Empfehlungen und Hilfen*. Stand: 2010-02 URL  
<http://www.akmb.de/web/pdf/StandardsllmitEmpfehlung.pdf>. - Abruf:  
2010-07-16.

### **Altona 2010**

STIFTUNG HISTORISCHE MUSEEN HAMBURG (Hrsg.): *Altonaer Museum:  
Bibliothek*. Stand: 2008-05-01 URL  
[http://www.altonaermuseum.de/altonaer-  
museum/service/bibliothek.html](http://www.altonaermuseum.de/altonaer-museum/service/bibliothek.html). - Abruf: 2010-07-13.

### **APBB 2007**

ARBEITSGEMEINSCHAFT DER PARLAMENTS- UND BEHÖRDENBIBLIOTHEKEN (Hrsg.): *Standards für die Behördenbibliotheken und die Parlamentsbibliothek der Freien und Hansestadt Hamburg*. Stand: 2007-06-27 URL <http://www.apbb.de/standards.pdf>. - Abruf: 2010-08-02.

### **APBB 2010**

ARBEITSGEMEINSCHAFT DER PARLAMENTS- UND BEHÖRDENBIBLIOTHEKEN (Hrsg.): *APBB - Arbeitsgemeinschaft der Parlaments- und Behördenbibliotheken*. Stand: 2010-05-18 URL <http://www.apbb.de/>. - Abruf: 2010-08-02.

### **Appel 2008**

APPEL, Nikola: *Standards für Kunst- und Museumsbibliotheken : Entwicklung und aktueller Stand sowie Anwendung für ein internes Audit am Beispiel Kunstmuseum Wolfsburg*. Hannover, Fachhochschule Hannover, Studiengang Informationsmanagement, Dipl.-Arb., 2008.

### **Appel 2009**

APPEL, Nikola: Standards für Kunst- und Museumsbibliotheken: Das Qualitätsmanagementverfahren der Arbeitsgemeinschaft der Kunst- und Museumsbibliotheken (AKMB). In: *Bibliotheksdienst* 43 (2009), Nr. 3, S. 257-265.

### **ASpB 2010**

ASPB GESCHÄFTSSTELLE (Hrsg.): *ASpB*. URL <http://www.aspb.de/>. - Abruf: 2010-08-02.

### **Büchereiverband 2010**

BÜCHEREIVERBAND LÜNEBURG-STADE E.V. (Hrsg.): *Büchereizentrale Niedersachsen ...für Bibliotheken in Bewegung*. URL [http://bz-niedersachsen.de/cms/final\\_index.php?type=cont&site=50503&pw=](http://bz-niedersachsen.de/cms/final_index.php?type=cont&site=50503&pw=). - Abruf: 2010-08-02.

### **Büchereizentrale 2010**

BÜCHEREIZENTRALE NIEDERSACHSEN UND PRAXISINSTITUT (Hrsg.):  
„Bibliothek mit Qualität und Siegel“: *Qualitätssicherungssystem und  
Gütesiegel für Öffentliche Bibliotheken in Niedersachsen -  
Qualitätskriterien 2009 mit ergänzten Erläuterungen*. Stand: 2010-01-  
25 URL  
[http://80.239.150.30/~bzluene/cms/downloads/qs\\_kriterienkatalog\\_Stand\\_25.01\\_mit\\_verl\\_ngerung\\_bis\\_september\\_10.pdf](http://80.239.150.30/~bzluene/cms/downloads/qs_kriterienkatalog_stand_25.01_mit_verl_ngerung_bis_september_10.pdf). - Abruf: 2010-  
08-02.

### **Direktorenkonferenz der Hamburger Museen 2006**

DIREKTORENKONFERENZ DER HAMBURGER MUSEEN (Hrsg.): *Bibliotheken  
in Hamburgs Museen : speziell - traditionell - modern!*. Hamburg :  
Direktorenkonferenz der Hamburger Museen, 2006.

### **Ebel 2003**

EBEL, Bernd: *Qualitätsmanagement : Konzepte des  
Qualitätsmanagements, Organisation und Führung,  
Ressourcenmanagement und Wertschöpfung*. Herne [u.a.] : Verl.  
Neue Wirtschafts-Briefe, 2003. -ISBN 3-482-51432-1.

### **Grüner 2008**

GRÜNER, Almut: *Quality by Ambition: Auf Qualität eingestellt. Ein  
Erfahrungsbericht aus dem Thackray Medical Museum, Leeds*. In:  
DREYER, Matthias [u.a.] (Hrsg.): *Qualität, Güte, Wertschätzung :  
worauf Museen achten müssen*. Ehestorf: Förderverein des  
Freilichtmuseums am Kiekeberg, 2008.

### **Hamburgmuseum 2010**

HAMBURGMUSEUM (Hrsg.): *hamburgmuseum - Museum*. URL  
[http://www.hamburgmuseum.de/d/htm\\_d/textversion/t-bibliothek.html](http://www.hamburgmuseum.de/d/htm_d/textversion/t-bibliothek.html).  
- Abruf: 2010-07-13.

### **Helms-Museum 2010**

HELMS-MUSEUM (Hrsg.): *Helms-Museum: Home*. URL  
<http://www.helmsmuseum.de/index.php/17871>. - Abruf: 2010-07-13.

**Kilger 2008**

KILGER, Gerhard: Was Publikum wirklich erwartet. Zur Qualität von Ausstellungen und Museen. In: DREYER, Matthias [u.a.] (Hrsg.): *Qualität, Güte, Wertschätzung : worauf Museen achten müssen*. Ehestorf: Förderverein des Freilichtmuseums am Kiekeberg, 2008.

**Kunsthalle 2010**

HAMBURGER KUNSTHALLE (Hrsg.): *Hamburger Kunsthalle*. URL [http://www.hamburger-kunsthalle.de/seiten/bibliothek\\_faqinf.htm](http://www.hamburger-kunsthalle.de/seiten/bibliothek_faqinf.htm). - Abruf: 2010-07-13.

**MdA 2010**

STIFTUNG HISTORISCHE MUSEEN HAMBURG (Hrsg.): *Museum der Arbeit Home/Service/Bibliothek*. URL <http://www.museum-der-arbeit.de/Bibliothek/>. - Abruf: 2010-07-13.

**MKG 2010**

MUSEUM FÜR KUNST UND GEWERBE HAMBURG (Hrsg.): *MKG-Hamburg - Bibliothek*. URL <http://www.mkg-hamburg.de/mkg.php/de/bibliothek/>. - Abruf: 2010-07-13.

**Morris 1999**

MORRIS, Beryl: *Erste Schritte im Management: First steps in management*. Berlin : Dbi, 1999. -ISBN 3-87068-991-9.

**Munde 2009**

MUNDE, Gail; MARKS, Kenneth: *Surviving the future : academic libraries, quality, and assessment*. Oxford [u.a.] : Chandos Publ., 2009. -ISBN 1-8433-4478-5.

**Nolte 2010**

NOLTE, Bettina: *Antwort auf Anfrage zur bereits abgeschlossenen Zertifizierung in der Bibliothek des Technoseums Mannheim*. 2010-06-12. Unveröff.

**Plassmann 2006**

PLASSMANN, Engelbert; RÖSCH, Hermann; SEEFELDT, Jürgen; UMLAUF, Konrad: *Bibliotheken und Informationsgesellschaft in Deutschland : eine Einführung*. Wiesbaden : Harrassowitz, 2006. -ISBN 3-447-05230-9.

**Poll 2007**

POLL, Roswitha; BOEKHORST, Peter: *Measuring quality : performance measurement in libraries*. München : Saur, 2007. -ISBN 3-598-22033-2.

**Schulte-Zweckel 2004**

SCHULTE-ZWECKEL, Astrid: *Aktuelle Entwicklungen in Museumsbibliotheken am Beispiel der sieben öffentlichen-rechtlichen Museumsstiftungen in Hamburg*. Berlin, Humboldt-Universität, Institut für Bibliothekswissenschaft, Masterarbeit, 2004.

**Seefeldt 2006**

SEEFELDT, Jürgen: Qualitätsmanagement, Standards und Bewertungskriterien in deutschen Bibliotheken. In: *BIT online : Zeitschrift für Bibliothek, Information und Technologie mit aktueller Internet-Präsenz* 9 (2006), Nr. 3, S. 201-204.

**SHMH 2008**

STIFTUNG HISTORISCHE MUSEEN HAMBURG (Hrsg.): *Stiftung Historische Museen Hamburg*. Stand: Aug. 2008 URL <http://www.shmh.org/main.html>. - Abruf: 2010-08-02.

**Südtirol 2010a**

AUTONOME PROVINZ BOZEN - SÜDTIROL, ABTEILUNG DEUTSCHE KULTUR (Hrsg.): *Autonome Provinz Bozen - Südtirol: Abteilung Deutsche Kultur - Qualität in Bibliotheken*. Stand: 2010 URL <http://www.provinz.bz.it/kulturabteilung/bibliotheken/qualitaet-in-bibliotheken.asp>. - Abruf: 2010-08-02.

**Südtirol 2010b**

AUTONOME PROVINZ BOZEN SÜDTIROL, ABTEILUNG 14 – AMT FÜR  
BIBLIOTHEKEN UND LESEN (Hrsg.): *Qualität in Südtirols Bibliotheken:  
Qualitätsstandards für hauptamtlich geführte Bibliotheken* . Stand:  
Jan. 2010 URL

[http://www.provinz.bz.it/kulturabteilung/download/HauptamtlicheBibliotheken\(1\).pdf](http://www.provinz.bz.it/kulturabteilung/download/HauptamtlicheBibliotheken(1).pdf). - Abruf: 2010-08-02.

**Wehr 2007**

WEHR, Andrea: Bibliotheken auf dem Prüfstand. Qualitätsmanagement und ISO-Zertifizierung in der Stadtbibliothek Freiberg am Neckar. In: *Bibliotheksforum Bayern* 1 (2007), Nr. 4, S. 229-234.

**Zangl 2007**

ZANGL, Martin: Standards in Kunst- und Museumsbibliotheken. In: *AKMB-news* 13 (2007), Nr. 1, S. 52-55.

## 9. Anhang

### Anhang 1. Tabellarischer Vergleich: AKMB-Standards – Qualitätskriterien des Qualitätssicherungssystems und Gütesiegels für Öffentliche Bibliotheken in Niedersachsen

AKMB	Qualitätskriterien des Qualitätssicherungssystems und Gütesiegels für Öffentliche Bibliotheken in Niedersachsen
<p>3. Die Bibliothek benennt schriftlich und in Abstimmung mit der Trägerorganisation messbare Ziele ihrer Arbeit (z. B. Bestandsaufbau, Unterstützung von Forschung und Lehre, von Ausstellungen, Anzahl der zu erfassenden bibliothekarischen Datensätze, Zeitaufwand für die Medienbearbeitung, Erweiterung der Informationsdienstleistungen.) Diese werden in einem Zielkatalog schriftlich festgelegt. Einmal jährlich wird die Zielerreichung ausgewertet, und es werden für das folgende Jahr neue Ziele schriftlich definiert.</p>	<p>1.2 Die Bibliothek definiert jährlich im Voraus messbare Ziele und überprüft jährlich deren Erreichung.</p>
<p>4. Die Bibliothek benennt schriftlich ihre primären und sekundären Zielgruppen (z. B. Mitarbeiter der Trägerinstitution, Professoren, Volontäre,</p>	<p>1.1 Kenntnisstand der potenziellen Zielgruppen im Zuständigkeitsbereich der Bibliothek</p>

<p>Museumspädagogen, Honorarkräfte, Restauratoren, Werkstattmitarbeiter, Studenten, interessierte Bürger).</p>	
<p>11. Die Bibliothek verfügt über ein Bestandskonzept / Erwerbungsprofil, das die Grundsätze des Bestandsaufbaus festlegt und mit den Zielen der Trägerinstitution abgestimmt ist. (z. B. Beschreibung der Sammelgebiete, thematisch, zeitlich und geographisch, Medienarten, elektronische Ressourcen und Informationssysteme, Sonderbestände, Sondersammlungen, Geschenke, Tausch- und Belegexemplare). Das Erwerbungsprofil wird alle drei Jahre überprüft und angepasst.</p>	<p>2.4 Die Bibliothek verfügt über ein aktuelles Bestandskonzept, das die Grundsätze des Bestandsaufbaus festlegt. Die inhaltliche Ausrichtung an den wichtigsten Zielen und Zielgruppen, sowie eine Beschreibung der Sammelgebiete und Medienarten ist dokumentiert.</p>
<p>12. Die Bibliothek legt in Absprache mit der Trägerinstitution fest, wer die Erwerbungsentscheidungen trifft und legt dies schriftlich nieder (z. B. Letztentscheidungsrecht, Mitwirkungsrecht, Entscheidungsrechte und -pflichten in Konfliktfällen).</p>	<p>4.1 Definierte Entscheidungsrechte</p>
<p>15. Der Bibliotheksbestand wird in regelmäßigen Abständen (mindestens alle 5 Jahre) einer</p>	<p>2.10 Die Bibliothek überprüft jährlich die Medien, die länger als drei Jahre nicht genutzt wurden,</p>

Revision unterzogen. Ausnahmen sind schriftlich zu begründen (z. B. OPL mit großem Bestand).	bezüglich ihres Verbleibes im Bestand. Inhaltlich veraltete Medien werden jährlich und /oder beschädigte Medien werden laufend ausgesondert. Ausnahmen sind zu begründen.
19. Zur formalen und sachlichen Erschließung von Medien liegen schriftlich festgelegte Richtlinien vor (z. B. Anwendung überregional gültiger Regelwerke, Erschließungstiefe, Aufsatzerschließung, Erfassung elektronischer Ressourcen). Ausnahmen sind schriftlich zu begründen.	2.6 Bestandserschließung
22. Eine Benutzungsordnung liegt zur Einsichtnahme im Lesesaal aus und/oder steht online zur Verfügung.	2.7 Rahmenbedingungen und Leistungen [werden in einer Benutzungs- und Gebührenordnung definiert]
25. Die Bibliothek ist für die Mitarbeiter der Trägerinstitution in max. 10 Minuten Fußweg vom Arbeitsplatz erreichbar; in der Regelarbeitszeit dieser Zielgruppe ist die Bibliothek immer zugänglich. Für Mitarbeiter an weiter entfernten Standorten steht ein Botendienst zur Verfügung.	2.13 Öffnungszeiten
26. Für andere Angehörige der Trägerinstitution (z. B. Studentinnen und Studenten) und externe	2.13 Öffnungszeiten

<p>Besucherinnen und Besucher ist die Bibliothek mindestens 20 Stunden wöchentlich geöffnet, davon drei Stunden nach 18.00 Uhr oder am Wochenende. (Öffnungszeiten = Auskunftszeiten)</p>	
<p>28. Die Bibliothek ist während der Öffnungszeiten auch telefonisch erreichbar. Außerhalb der Öffnungszeiten ist ein Anrufbeantworter geschaltet, der das Angebot des Rückrufs spätestens am nächsten Werktag enthält.</p>	<p>2.15 Erreichbarkeit außerhalb der Öffnungszeiten</p>
<p>31. Die Bibliothek macht definierten Zielgruppen auch Medien und Informationen zugänglich, die sich nicht im eigenen Bestand befinden (z. B. Fernleihe, Dokumentlieferservice). Auf dieses Angebot wird öffentlich hingewiesen (z. B. Intra- / Internet).</p>	<p>2.9 Medienbereitstellung von außerhalb</p>
<p>32. Neuerwerbungen werden den Kunden 1 Woche nach Eingang in der Bibliothek zugänglich gemacht. Ausnahmen sind schriftlich zu begründen.</p>	<p>2.8 [Umgang mit] Neuerwerbungen</p>
<p>33. Erwerbungsünsche von Kunden werden berücksichtigt, sofern diese in das Erwerbungsprofil passen und dem finanziellen Rahmen entsprechen.</p>	<p>2.12 In der Bibliothek gibt es eine erkennbare Möglichkeit für die Nutzer, Anschaffungswünsche, Lob, Vorschläge und Kritik jeglicher Art schriftlich zu äußern (über Liste,</p>

	Briefkasten, Postkarten...). Die Nutzervorschläge werden einmal wöchentlich durchgesehen. Bei Angabe des Absenders erhält der Nutzer innerhalb einer Woche eine Rückmeldung durch die Bibliothek.
38. Anfragen jeder Form werden in 3 Werktagen beantwortet. Der Empfang elektronischer Anfragen wird in 1 Werktag bestätigt. Kann eine Anfrage nicht in 3 Werktagen beantwortet werden, erhält Kunde einen Zwischenbescheid mit einem Hinweis auf das bisher Bearbeitete und die voraussichtliche Bearbeitungszeit.	2.11 Bearbeitung von Rechercheanfragen
39. Rechercheanfragen werden von bibliothekarischen Fachkräften bearbeitet. Ausnahmen sind schriftlich zu begründen. Der Kunde erhält neben dem reinen Rechercheergebnis auch vollständige Angaben über die benutzten Quellen.	6.6 Während der Öffnungszeit beherrscht mindestens ein Mitarbeiter die Recherche im eigenen Bibliothekskatalog, in regionalen und überregionalen Bibliothekskatalogen sowie die Recherche im Internet.
40. Zur Vermittlung von Informations- und Medienkompetenz liegt ein schriftliches Konzept vor, das sich an den Zielgruppen orientiert (z. B. Fachinformationsrecherche, Bibliothekseinführung).	1.3 Veranstaltungen [die u.a. der Vermittlung von Medien- und Recherchekompetenz dienen]

Es wird öffentlich bekannt gemacht und sieht Veranstaltungen mindestens einmal jährlich vor.	
41. Die Bibliothek verfügt über ein Beschwerdemanagement (Anreiz, Bearbeitung, Auswertung).	2.12 In der Bibliothek gibt es eine erkennbare Möglichkeit für die Nutzer, Anschaffungswünsche, Lob, Vorschläge und Kritik jeglicher Art schriftlich zu äußern (über Liste, Briefkasten, Postkarten...). Die Nutzervorschläge werden einmal wöchentlich durchgesehen. Bei Angabe des Absenders erhält der Nutzer innerhalb einer Woche eine Rückmeldung durch die Bibliothek.
45. Die Bibliothek verfügt über ein schriftlich fixiertes mit der Trägerinstitution abgestimmtes Corporate Design aller Mittel und Medien (z. B. Logo, Signet, Schriften, Farben, Formate, Layout, Online-Medien, Leit- und Orientierungssystem, einheitliche Erkennungsmerkmale der Mitarbeiter).	3.1 Die Bibliothek nutzt ein einheitliches Erscheinungsbild (Logo, Medienausweis, Briefkopf, Plakate, Handzettel, usw.)
47. Die Angebote der Bibliothek werden in den Medien der Trägerinstitution (Drucksachen, Pressemeldungen, Intranet, Homepage, s. Checkliste Intra- und Internetauftritt, Anhang 4) publiziert.	3.5 Homepage [muss vorhanden sein]
49. Die Bibliothek informiert die	3.4 Pressearbeit

<p>Medien mittels Pressemitteilungen mindestens 4 mal jährlich über ihre Arbeit.</p> <p>Die Bibliothek erstellt jährlich einen Pressespiegel, der über sie erschienenen Artikel.</p>	
<p>50. Die Bibliothek informiert die Mitarbeiter der Trägerinstitution monatlich auf direktem Wege (z. B. Newsletter, Email, Brief) über aktuelle Neuerungen und Neuerwerbungen, Veranstaltungen und Sonderaktionen.</p>	<p>3.6 Träger informieren</p>
<p>52. Die Bibliothek kooperiert mit ausgewählten Abteilungen der Trägerinstitution (z. B. Museumspädagogik) und Bildungseinrichtungen vor Ort (z. B. Schulen, VHS, FH, Universität), denen mindestens einmal jährlich ein Angebot unterbreitet wird (z. B. Handapparat, Büchertisch, Medienliste, Recherchedienstleistung, Veranstaltung). Diese Kooperationen werden schriftlich dokumentiert.</p>	<p>1.4 Kooperation mit Partnern im Kultur- und/oder Bildungsbereich der Region</p>
<p>53. Die Bibliothek arbeitet in mindestens einem fachlichen Netzwerk mit (z. B. lokale,</p>	<p>1.5 Kooperationen in der Bibliotheksregion</p>

<p>regionale, Arbeitsgemeinschaft und/oder Berufsverband). Sie verfolgt die aktuellen Entwicklungen im Bibliothekswesen (z. B. Fachpublikation, Mailing-Liste) und nimmt an Veranstaltungen (z. B. Kongress, Bibliothekartag, Mitgliederversammlung, Fortbildung) teil. Eigene Beiträge in diesen Netzwerken werden dokumentiert.</p>	
<p>55. Leitende Funktionen werden von hauptamtlich beschäftigten Kräften besetzt.</p>	<p>6.1 Qualifikation der Leitung</p>
<p>57. Für jede Stelle in der Bibliothek gibt es schriftlich fixierte Aufgabenbeschreibungen und Anforderungsprofile. Das Aufgabenprofil erläutert die jeweils zu erbringenden Aufgaben und Leistungen. Das Anforderungsprofil beschreibt die zur Leistungserbringung notwendigen Qualifikationen. Hierzu gehören Qualifikationen, die im Rahmen formalisierter Ausbildungen erworben wurden und fachliche und persönliche Kompetenzen sowie Methodenkompetenzen, die häufig nur durch biografische Erfahrungen erworben werden können (s.a. Krauß-Leichert, Ute:</p>	<p>6.2 Für alle Arbeitsplätze liegen Aufgabenbeschreibungen in schriftlicher Form vor.</p> <p>6.3 Für die definierten Aufgaben liegen Anforderungsprofile vor, die neben den fachlichen auch kommunikative und soziale Anforderungen enthalten.</p>

Berufsbild 2000, Bibliotheken und Bibliothekare im Wandel. – 2., unveränd. Nachdr. - Wiesbaden, 2000).	
58. Für Stellenbesetzungen erstellt die Leitung des bibliothekarischen Fachpersonals Aufgaben- und Anforderungsprofile und schlägt das Auswahlverfahren vor. Die Bibliotheksleitung hat in allen Personalangelegenheiten die Fachaufsicht.	4.1 Definierte Entscheidungsrechte
62. Alle bibliothekarischen Mitarbeiter nehmen mindestens einmal jährlich an einer auf ihre jeweiligen Aufgaben und Qualifikationserfordernisse abgestimmten Fortbildung teil.	6.5 Jeder Mitarbeiter besucht mindestens einmal jährlich eine Fortbildungsveranstaltung.
64. Für Auszubildende liegt ein schriftlicher Ausbildungsplan vor. Er regelt die Ausbildungsinhalte, Einsatzorte und die jeweils zuständigen Ausbilderinnen und Ausbilder.	6.7 Die Anleitung neuer Mitarbeiter (Azubis, Praktikanten, Volontäre, Beschäftigte aus Arbeitsmarktprogrammen etc.) erfolgt nach einem schriftlich festgelegten Plan.
65. Für Praktikanten liegt ein schriftlicher Praktikumsplan vor. Er regelt die Arbeits- und Ausbildungsinhalte, Einsatzorte und die jeweils zuständigen Anleitungskräfte.	6.7 Die Anleitung neuer Mitarbeiter (Azubis, Praktikanten, Volontäre, Beschäftigte aus Arbeitsmarktprogrammen etc.) erfolgt nach einem schriftlich festgelegten Plan.
68. Grundlage für die räumlichen	5.1 Räumliche Rahmenbedingungen

<p>Rahmenbedingungen ist der DIN-Fachbericht 13 (Bau- und Nutzungsplanung von wissenschaftlichen Bibliotheken). Abweichungen werden schriftlich begründet und dokumentiert. (s. Bau- und Nutzungsplanung von wissenschaftlichen Bibliotheken / Deutsches Institut für Normung / Normenausschuss Bibliotheks- und Dokumentationswesen. – 2., Aufl., 2., aktualis. Nachdr. – Berlin [u.a.]: Beuth, 2002)</p>	
<p>72. Die Bibliothek richtet Lese-Arbeitsplätze ein, die Anzahl richtet sich nach dem DIN Fachbericht. Abweichungen sind schriftlich zu begründen. Die Lese-Arbeitsplätze sind ausgestattet mit Tisch, Stuhl und Beleuchtung.</p>	<p>5.2 Bibliothek als Lernort für einzelne Kunden</p>
<p>73. Die Bibliothek bietet eine Möglichkeit zur Gruppenarbeit.</p>	<p>5.3 Die Bibliothek bietet Sitzmöglichkeiten (z.B. Sitzkissen, Stühle etc.) für 30 Personen (Klassenstärke) an und stellt ihren Raum und ihre Medien Schulklassen und ähnlichen Lerngruppen für Projektarbeit zur Verfügung.</p>
<p>75. Jeder hauptamtlichen Mitarbeiterin / jedem hauptamtlichen Mitarbeiter der Bibliothek steht ein</p>	<p>5.4 Dem Fachpersonal der Bibliothek stehen funktionsgerechte Arbeitsplätze inkl. Telefon- und</p>

Arbeitsplatz mit PC und Drucker (eigener oder Netzwerkdrucker) mit Internetanschluss zur Verfügung.	Internetzugang zur Verfügung.
79. Die Bibliothek verfügt über mindestens 2 Kunden-Arbeitsplätze mit PC und einen Multi-Funktionsarbeitsplatz, ausgestattet mit Steckdose, Internetzugang.	5.7 Internetzugang für Nutzer
81. Es gibt eine Kopiermöglichkeit bzw. die Bibliothek sorgt für eine Reproduktionsmöglichkeit innerhalb 1 Woche.	5.6 Die Bibliothek verfügt über mindestens eine öffentlich zugängliche Kopiermöglichkeit.
83. Erneuerungsintervalle für Geräte sind wie folgt festgelegt: PC und Monitor, Drucker, Scanner, Kopierer, Faxgeräte alle 5 Jahre. Es gibt Wartungs- und Serviceverträge mit Leistungsgarantie für die technischen Geräte, die von der Trägerinstitution gepflegt und bezahlt werden.	5.11 Bedienung, Wartung und Erneuerung der Technik

## Anhang 2. Tabellarischer Vergleich: AKMB-Standards – Qualitätsstandards für hauptamtliche Bibliotheken in Südtirol

<b>AKMB</b>	<b>Qualitätsstandards für hauptamtliche Bibliotheken in Südtirol</b>
3. Die Bibliothek benennt	70. Die Bibliothek sorgt dafür, dass ihr

<p>schriftlich und in Abstimmung mit der Trägerorganisation messbare Ziele ihrer Arbeit (z. B. Bestandsaufbau, Unterstützung von Forschung und Lehre, von Ausstellungen, Anzahl der zu erfassenden bibliothekarischen Datensätze, Zeitaufwand für die Medienbearbeitung, Erweiterung der Informationsdienstleistungen.) Diese werden in einem Zielkatalog schriftlich festgelegt. Einmal jährlich wird die Zielerreichung ausgewertet, und es werden für das folgende Jahr neue Ziele schriftlich definiert.</p>	<p>Jahresbericht publik gemacht wird.</p>
<p>4. Die Bibliothek benennt schriftlich ihre primären und sekundären Zielgruppen (z. B. Mitarbeiter der Trägerinstitution, Professoren, Volontäre, Museumspädagogen, Honorarkräfte, Restauratoren, Werkstattmitarbeiter, Studenten, interessierte Bürger).</p>	<p>5. Auf der Grundlage der vom Amt für Bibliotheken und Lesen entwickelten Vorlage erarbeitet die Bibliothek individuell ihre Zielgruppen. Das Zielgruppenraster darf nicht älter als drei Jahre sein und der Bestandsaufbau und das Veranstaltungsangebot werden danach ausgerichtet.</p>
<p>8. Die Bibliothek beteiligt sich an der Finanzplanung der Trägerinstitution mit eigenen Vorlagen. Diese Vorlagen und das Ergebnis der Verhandlungen mit der Trägerinstitution werden schriftlich dokumentiert.</p>	<p>6. Auf der Grundlage der vom Amt für Bibliotheken und Lesen entwickelten Vorlage erarbeitet die Bibliothek individuell die Struktur des Bestandes und die Verteilung des Etats. Die Angaben dürfen nicht älter als ein Jahr sein.</p>

<p>9. Die Bibliothek ist institutionell im Haushalt der Trägerinstitution ausgewiesen und erhält bis zum 01.03. eines jeden Jahres festgelegte Etats.</p>	<p>6. Auf der Grundlage der vom Amt für Bibliotheken und Lesen entwickelten Vorlage erarbeitet die Bibliothek individuell die Struktur des Bestandes und die Verteilung des Etats. Die Angaben dürfen nicht älter als ein Jahr sein.</p>
<p>10. Die Bibliothek erstellt für ihren Etat in jedem Haushaltsjahr einen Finanzplan, aus dem die unterschiedlichen Einnahme- und Ausgabenarten zu erkennen sind (z. B. Erwerb von Medien wie Zeitschriften, Monographien, Lizenzen für Datenbanken, Schriftentausch, Arbeitsmaterialien und Sachmittel, Mittel für Ausstellungen und Veranstaltungen).</p>	<p>6. Auf der Grundlage der vom Amt für Bibliotheken und Lesen entwickelten Vorlage erarbeitet die Bibliothek individuell die Struktur des Bestandes und die Verteilung des Etats. Die Angaben dürfen nicht älter als ein Jahr sein.</p> <p>8. Der Bibliothek steht ein Erwerbungssetat im Ausmaß von 7 % als Erneuerungsquote für den Bestand zur Verfügung, um dessen Aktualität zu gewährleisten</p> <p>9. Der Bibliothek steht ein den Aufgaben der Bibliothek entsprechender Etat für die Veranstaltungs- und Programmarbeit zur Verfügung.</p>
<p>11. Die Bibliothek verfügt über ein Bestandskonzept / Erwerbungsprofil, das die Grundsätze des Bestandsaufbaus festlegt und mit den Zielen der Trägerinstitution abgestimmt ist.</p>	<p>1. Auf der Grundlage der vom Amt für Bibliotheken und Lesen entwickelten Mustergliederung erarbeitet die Bibliothek ihr individuelles Bestandskonzept, das nicht älter als drei Jahre sein darf. Das</p>

<p>(z. B. Beschreibung der Sammelgebiete, thematisch, zeitlich und geographisch, Medienarten, elektronische Ressourcen und Informationssysteme, Sonderbestände, Sondersammlungen, Geschenke, Tausch- und Belegexemplare). Das Erwerbungsprofil wird alle drei Jahre überprüft und angepasst.</p>	<p>Bestandskonzept wird an die Mittelpunktbibliothek geschickt.</p>
<p>15. Der Bibliotheksbestand wird in regelmäßigen Abständen (mindestens alle 5 Jahre) einer Revision unterzogen. Ausnahmen sind schriftlich zu begründen (z. B. OPL mit großem Bestand).</p>	<p>11. Die Bibliothek führt alle drei Jahre eine Inventur durch.</p>
<p>19. Zur formalen und sachlichen Erschließung von Medien liegen schriftlich festgelegte Richtlinien vor (z. B. Anwendung überregional gültiger Regelwerke, Erschließungstiefe, Aufsatzerschließung, Erfassung elektronischer Ressourcen). Ausnahmen sind schriftlich zu begründen.</p>	<p>18. Die Bibliothek lässt die Medien über den BVS bearbeiten oder bearbeitet sie nach einheitlichen Standards, die in den Katalogisierungsanleitungen des Bibliotheksverbandes Südtirol beschrieben sind.</p>
<p>25. Die Bibliothek ist für die Mitarbeiter der Trägerinstitution in max. 10 Minuten Fußweg vom</p>	<p>35. Die Öffnungszeiten der Bibliothek sind auf die Zielgruppen und auf die eigenen Ressourcen abgestimmt.</p>

<p>Arbeitsplatz erreichbar; in der Regelarbeitszeit dieser Zielgruppe ist die Bibliothek immer zugänglich.</p> <p>Für Mitarbeiter an weiter entfernten Standorten steht ein Botendienst zur Verfügung.</p>	
<p>26. Für andere Angehörige der Trägerinstitution (z. B. Studentinnen und Studenten) und externe Besucherinnen und Besucher ist die Bibliothek mindestens 20 Stunden wöchentlich geöffnet, davon drei Stunden nach 18.00 Uhr oder am Wochenende. (Öffnungszeiten = Auskunftszeiten)</p>	<p>34. Die Bibliothek gewährleistet Mindestöffnungszeiten laut geltender Durchführungsverordnung zum Bibliotheksgesetz: Hauptamtlich geleitete örtliche Bibliotheken: zwanzig Stunden pro Woche, davon mindestens fünfzehn Stunden am Hauptsitz bzw. – im Falle einer kombinierten Bibliothek – mindestens zehn Stunden am Hauptsitz.</p>
<p>31. Die Bibliothek macht definierten Zielgruppen auch Medien und Informationen zugänglich, die sich nicht im eigenen Bestand befinden (z. B. Fernleihe, Dokumentlieferservice). Auf dieses Angebot wird öffentlich hingewiesen (z. B. Intra- / Internet).</p>	<p>46. Die Bibliothek ergänzt ihren Bestand durch Verweis auf den Bestand der umliegenden Bibliotheken. Kunden mit Wünschen, die nicht vor Ort abgedeckt werden können, werden an die nächstgelegene Bibliothek mit einem entsprechenden Medienangebot bzw. einem Leihverkehrs- oder Fernleihdienst (in der Regel Mittelpunktbibliothek) verwiesen.</p>
<p>33. Erwerbungsünsche von Kunden werden berücksichtigt, sofern diese in das Erwerbungsprofil passen und dem</p>	<p>47. Die Bibliothek führt eine Leserinnenwunschliste, die mindestens einmal im Monat bearbeitet wird. Über die Ergebnisse</p>

<p>finanziellen Rahmen entsprechen.</p>	<p>dieser Bearbeitung werden die entsprechenden Leserinnen informiert. Die Ablehnung von Wünschen wird begründet.</p>
<p>34. Die Bibliothek entscheidet über Anschaffungsvorschläge von Kunden in 3 Werktagen und benachrichtigt den Kunden.</p>	<p>47. Die Bibliothek führt eine Leserinnenwunschliste, die mindestens einmal im Monat bearbeitet wird. Über die Ergebnisse dieser Bearbeitung werden die entsprechenden Leserinnen informiert. Die Ablehnung von Wünschen wird begründet.</p>
<p>39. Rechercheanfragen werden von bibliothekarischen Fachkräften bearbeitet. Ausnahmen sind schriftlich zu begründen. Der Kunde erhält neben dem reinen Rechercheergebnis auch vollständige Angaben über die benutzten Quellen.</p>	<p>21. Jede Mitarbeiterin an der Ausleihe beherrscht den Verleih (z. B. Leserinnen anlegen, Vormerkungen) und die einfache Recherche.</p>
<p>40. Zur Vermittlung von Informations- und Medienkompetenz liegt ein schriftliches Konzept vor, das sich an den Zielgruppen orientiert (z. B. Fachinformationsrecherche, Bibliothekseinführung). Es wird öffentlich bekannt gemacht und sieht Veranstaltungen mindestens</p>	<p>42. Jährlich organisiert die Bibliothek mindestens fünf Aktionen, die die Medien-/Recherchekompetenz unterstützen (z. B. Bibliothek-Lesequiz, strukturierte Einführung, Recherchequiz).</p> <p>45. Grundsätzlich bearbeitet die Bibliothek Kundenwünsche durch die Vermittlung von Recherchekompetenz im eigenen</p>

<p>einmal jährlich vor.</p>	<p>Bibliothekskatalog und in den einschlägigen Bibliothekskatalogen Südtirols. Nur in Ausnahmefällen recherchiert die Bibliothek für den Kunden. Ebenfalls nur in Ausnahmefällen und nur bei Erfolglosigkeit der Recherche im OPAC und in den Bibliothekskatalogen wird auch im Internet recherchiert.</p>
<p>49. Die Bibliothek informiert die Medien mittels Pressemitteilungen mindestens 4 mal jährlich über ihre Arbeit. Die Bibliothek erstellt jährlich einen Pressespiegel, der über sie erschienenen Artikel.</p>	<p>63. Mittels Pressemitteilungen informiert die Bibliothek die Medien über Veranstaltungen und Initiativen. Die Bibliothek setzt sich zum Minimalziel, dass viermal jährlich in einer Tageszeitung, Bezirkszeitung, in einem Gemeindeblatt, im Fernsehen oder im Hörfunk über die Bibliothek selbst bzw. über eine ihrer Veranstaltungen berichtet wird.</p> <p>64. Die Bibliothek dokumentiert ihre Pressearbeit durch einen entsprechenden Pressespiegel.</p>
<p>50. Die Bibliothek informiert die Mitarbeiter der Trägerinstitution monatlich auf direktem Wege (z. B. Newsletter, Email, Brief) über aktuelle Neuerungen und Neuerwerbungen, Veranstaltungen und Sonderaktionen.</p>	<p>49. Die Bibliothek veröffentlicht vierteljährlich Rezensionen/Bestsellerlisten/Listen von Neuerwerbungen in der Bibliothek, auf der Homepage und/oder im Gemeinde bzw. Pfarrblatt.</p>

<p>52. Die Bibliothek kooperiert mit ausgewählten Abteilungen der Trägerinstitution (z. B. Museumspädagogik) und Bildungseinrichtungen vor Ort (z. B. Schulen, VHS, FH, Universität), denen mindestens einmal jährlich ein Angebot unterbreitet wird (z. B. Handapparat, Büchertisch, Medienliste, Recherchedienstleistung, Veranstaltung). Diese Kooperationen werden schriftlich dokumentiert.</p>	<p>40. Die Bibliothek organisiert einmal jährlich eine kulturelle Aktion/Veranstaltung in Kooperation mit ausgewählten Partnern.</p> <p>66. Die Bibliothek führt eine Liste ausgewählter Partner im Kultur-, Weiterbildungs- und Bildungsbereich, mit denen sie regelmäßig zusammenarbeitet. Diese Liste wird einmal jährlich aktualisiert.</p> <p>67. Einmal pro Jahr tritt die Bibliothek in einen mündlichen oder schriftlichen Kontakt mit den ausgewählten Partnern, mit dem Ziel, Informationen über das jeweilige Programm bzw. über die jeweilige Tätigkeit auszutauschen.</p> <p>68. Die Bibliothek unterstützt ihre ausgewählten Partner, indem sie ihnen einmal jährlich ihr Angebot näher bringt (z.B. Literaturlisten, Medienpakete, Büchertische, Infothek).</p>
<p>53. Die Bibliothek arbeitet in mindestens einem fachlichen Netzwerk mit (z. B. lokale, regionale, Arbeitsgemeinschaft und/oder Berufsverband). Sie verfolgt die aktuellen</p>	<p>26. Die Bibliothek nimmt zweimal jährlich an einem von den zentralen Stellen organisierten Treffen teil (z. B. Bibliotheksforum Südtirol, Jahreshauptversammlung bvs).</p>

<p>Entwicklungen im Bibliothekswesen (z. B. Fachpublikation, Mailing-Liste) und nimmt an Veranstaltungen (z. B. Kongress, Bibliothekartag, Mitgliederversammlung, Fortbildung) teil. Eigene Beiträge in diesen Netzwerken werden dokumentiert.</p>	<p>28. Die Bibliothek ist in die biblio-list eingeschrieben. Von der Bibliothek ausgewählte Informationen werden mindestens einmal jährlich über die Mailingliste weitergegeben.</p>
<p>56. Auf der Basis einer Aufgabenbeschreibung werden in der Personalbemessung auch Aussagen zu den erforderlichen fachlichen Qualifikationen dokumentiert. Bibliothekarische Fachqualifikationen sind unverzichtbar.</p>	<p>12. Für die Leiterin der Bibliothek ist eine abgeschlossene fachspezifische Ausbildung an eine in- oder ausländischen Hochschule obligatorisch.</p>
<p>59. Die bibliothekarischen Mitarbeiter der Bibliothek beherrschen den Umgang mit den fachlich relevanten Medien – soweit diese in der Einrichtung vorhanden bzw. zugänglich sind (z. B. Zettelkatalog, OPAC, Datenbank, Fachdatenbank, Verbundkatalog, Internet, Suchmaschine, Bestelldienst, alle Arten von Trägern audio-visueller Informationen: CD, CD-ROM, DVD, Videoband, Tonkassette). Sie kennen die unterschiedlichen Datenbankstrukturen und -inhalte</p>	<p>17. Jede hauptamtliche Mitarbeiterin beherrscht jene Module des EDV-Bibliotheksprogramms, die für die Erfüllung der in ihre Zuständigkeit fallenden Aufgabengebiete notwendig sind.</p> <p>24. Jede hauptamtliche Mitarbeiterin beherrscht die Recherche im Internet.</p>

<p>und beherrschen die Syntax der jeweiligen Retrieval- und Recherchesprache.</p>	
<p>62. Alle bibliothekarischen Mitarbeiter nehmen mindestens einmal jährlich an einer auf ihre jeweiligen Aufgaben und Qualifikationserfordernisse abgestimmten Fortbildung teil.</p>	<p>13. Die Leiterin besucht jährlich Fortbildungsveranstaltungen, Tagungen und Initiativen im In- und Ausland im Ausmaß von mindestens einer Wochenarbeitszeit. Über die Anerkennung der Fortbildungsveranstaltungen entscheidet das Amt für Bibliotheken und Lesen.</p> <p>14. Für die hauptamtlichen Mitarbeiterinnen wird jährlich ein Fortbildungsplan erstellt und jede von ihnen besucht einmal jährlich eine Fortbildungsveranstaltung. Jede ehrenamtliche Mitarbeiterin wird im laufenden Jahr von der Leiterin über das Fortbildungsangebot informiert und hat das Recht Fortbildungen zu besuchen.</p>
<p>74. Lesesaal und Mitarbeiterräume werden alle 10 Jahre renoviert, das Magazin alle 20 Jahre. Auch der Fußboden wird hierbei berücksichtigt. Qualifiziertes Reinigungspersonal reinigt mindestens einmal wöchentlich die Räume. Magazinräume und Fenster</p>	<p>59. Bei der Rücknahme von Medien werden schmutzige Medien zur Seite gelegt und innerhalb von drei Öffnungstagen gereinigt, bevor sie erneut ins Regal gestellt werden.</p>

<p>werden zweimal jährlich gereinigt. Buch- und Regalantstaubungen finden einmal jährlich statt.</p>	
<p>75. Jeder hauptamtlichen Mitarbeiterin / jedem hauptamtlichen Mitarbeiter der Bibliothek steht ein Arbeitsplatz mit PC und Drucker (eigener oder Netzwerkdrucker) mit Internetanschluss zur Verfügung.</p>	<p>16. Jeder hauptamtlichen Mitarbeiterin der Bibliothek steht ein Arbeits-PC zur Verfügung, der neben dem Bibliotheksprogramm und den marktüblichen Datenverarbeitungsprogrammen über einen Internetzugang verfügt.</p>
<p>79. Die Bibliothek verfügt über mindestens 2 Kunden-Arbeitsplätze mit PC und einen Multi-Funktionsarbeitsplatz, ausgestattet mit Steckdose, Internetzugang.</p>	<p>50. Die Bibliothek bietet ihren Kunden mindestens einen PC mit Internet-Anschluss an.</p>
<p>82. Die Bibliothek ist in das EDV-Konzept der Trägerinstitution eingebunden (z. B. Netzwerk, Firewall, Datensicherung, Updates). Die Zuständigkeit für den technischen Support ist durch Benennung eines Administrators eindeutig festgelegt.</p>	<p>25. Falls durch den Bibliotheksträger nicht anderweitig gewährleistet (z. B. EDV-Techniker der Gemeindeverwaltung oder Freiberufler), verfügt die Bibliothek über eine Mitarbeiterin, die in der Lage ist, kleinere Probleme selbst zu beheben bzw. über die Anwendung der eingesetzten Hard- und Software Bescheid weiß (z. B. Papierstau, Tonerwechsel, lockere Kabel, Kabelwechsel, Neustart, Fehlerbeschreibung).</p>

### Anhang 3. Tabellarischer Vergleich: AKMB-Standards –

## Standards für die Behördenbibliotheken und die Parlamentsbibliotheken der Freien und Hansestadt Hamburg

AKMB	Standards für die Behördenbibliotheken und die Parlamentsbibliotheken der Freien und Hansestadt Hamburg
<p>1. Die Bibliothek dient der Informations- und Literaturversorgung der Trägerinstitution und ist, wenn es den Zielen der Trägerinstitution entspricht, darüber hinaus öffentlich zugänglich.</p>	<p>3. Die Bibliothek ist zentrale Informationsstelle der Trägerinstitution, dient in erster Linie der Informations- und Literaturversorgung der Trägerinstitution und ist ggf. darüber hinaus öffentlich zugänglich. Ihre Benutzung ist in einer Benutzungsordnung schriftlich festgelegt, die zur Einsichtnahme in der Bibliothek ausliegt und/oder online zur Verfügung steht.</p>
<p>2. Die Bibliothek ist eine Organisationseinheit innerhalb der übergeordneten Institution, die nach bibliothekarischen Grundsätzen (Fachpersonal, Regelwerke usw.) geführt und organisiert wird. Ihre Stellung ist im Organigramm und Geschäftsverteilungsplan verbindlich geregelt und schriftlich festgehalten.</p>	<p>7. Die Bibliothek ist eine selbstständige Organisationseinheit innerhalb der übergeordneten Institution und wird nach bibliothekarischen Grundsätzen (Fachpersonal, Regelwerke usw.) geführt und organisiert. Ihre Stellung ist im Organigramm und Geschäftsverteilungsplan und/oder in der Geschäftsordnung verbindlich geregelt und schriftlich fixiert. Die Bibliothek erhält Informationen über</p>

	<p>die strategischen Gesprächsrunden der Trägerinstitution und erhält Zugang zu Protokollen und Tagesordnungen aller Gesprächsrunden (auch fachliche).</p>
<p>3. Die Bibliothek benennt schriftlich und in Abstimmung mit der Trägerorganisation messbare Ziele ihrer Arbeit (z. B. Bestandsaufbau, Unterstützung von Forschung und Lehre, von Ausstellungen, Anzahl der zu erfassenden bibliothekarischen Datensätze, Zeitaufwand für die Medienbearbeitung, Erweiterung der Informationsdienstleistungen.) Diese werden in einem Zielkatalog schriftlich festgelegt. Einmal jährlich wird die Zielerreichung ausgewertet, und es werden für das folgende Jahr neue Ziele schriftlich definiert.</p>	<p>2. Die Bibliothek legt in Abstimmung mit der Trägerorganisation messbare Ziele ihrer Arbeit fest (z.B. Bestandsaufbau, Sammelschwerpunkte, Ausstellungen, Ausleihen, Anzahl der zu erfassenden bibliothekarischen Datensätze, Zeitaufwand für die Medienbearbeitung). Regelmäßig wird die Zielerreichung ausgewertet, und es werden für das folgende Jahr neue Ziele definiert. Die Auswertungen werden ebenso wie die daraus folgenden Maßnahmen dokumentiert.</p>
<p>4. Die Bibliothek benennt schriftlich ihre primären und sekundären Zielgruppen (z. B. Mitarbeiter der Trägerinstitution, Professoren, Volontäre, Museumspädagogen, Honorarkräfte, Restauratoren, Werkstattmitarbeiter, Studenten, interessierte Bürger).</p>	<p>1. Die Bibliothek unterscheidet grundsätzlich „interne“ und „externe“ Kundinnen und Kunden. Die Bibliothek benennt schriftlich ihre potenziellen Zielgruppen (z.B. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Trägerinstitution, Studierende, interessierte Bürgerinnen und Bürger, andere</p>

	Bibliotheken) und quantifiziert die jeweiligen Anteile der zu erreichenden Zielgruppen in Prozent. Daraus ergibt sich eine Rangfolge der wichtigsten Kundengruppen.
6. Für die Organisation und fachbibliothekarische Aufgaben steht ein von der Bibliothek schriftlich festzulegender Anteil der Wochenarbeitszeit als Arbeitsstunden außerhalb der Öffnungszeiten zur Verfügung. (dabei Öffnungszeit = Auskunftszeit)	8. Für die Organisation und Verwaltung der Bibliothek stehen 20% der Wochenarbeitszeit als Arbeitsstunden außerhalb von Öffnungszeiten zur Verfügung (z.B. für Recherchen, Medienbearbeitung, Katalogisierung).
7. Die Bibliothek führt eine monatliche Statistik über die für sie relevanten Daten (z.B. Anzahl der Kunden, sortiert nach Zielgruppen, Anzahl der entliehenen / benutzten Medien, Zugriffe auf ihre Intra- / Internetseiten). Die Auswahl der zu erhebenden Daten wird jährlich angepasst. Die Daten werden jährlich ausgewertet und zur Anpassung des Angebots genutzt. Die Ergebnisse der Auswertung werden schriftlich festgehalten. Eine schriftlich festgelegte Auswahl der erhobenen Daten wird regelmäßig an die jeweilige nationale Bibliotheksstatistik übermittelt.	9. Die Bibliothek führt eine monatliche Statistik über die für sie relevanten Daten (z.B. Anzahl der Kundinnen und Kunden, sortiert nach Zielgruppen, Anzahl der benutzten/ entliehenen Medien, Zugriffe auf ihre Intranetseiten/Internetseiten). Die Auswahl der für die Bibliothek relevanten Daten wird jährlich angepasst. Die Daten werden jährlich ausgewertet und zur Anpassung des Angebots genutzt. Die Ergebnisse der Auswertung werden schriftlich fixiert. Darüber hinaus übermittelt die Bibliothek an die Deutsche Bibliotheksstatistik langfristig relevante Daten, die sie

	schriftlich festgelegt hat.
8. Die Bibliothek beteiligt sich an der Finanzplanung der Trägerinstitution mit eigenen Vorlagen. Diese Vorlagen und das Ergebnis der Verhandlungen mit der Trägerinstitution werden schriftlich dokumentiert.	57. Die Bibliothek beteiligt sich an der Finanzplanung der Institution und dokumentiert dies schriftlich, z.B. durch Teilnahme an Besprechungen zur Finanzplanung (Sitzungsprotokoll), Haushaltsvoranschlag an die zuständige Stelle.
9. Die Bibliothek ist institutionell im Haushalt der Trägerinstitution ausgewiesen und erhält bis zum 01.03. eines jeden Jahres festgelegte Etats.	58. Die Bibliothek ist institutionell im Haushalt der Trägerinstitution ausgewiesen und erhält bis zum 01.03. eines jeden Jahres festgelegte Etats; diese sind Bestandteil des Titels „Bücher und Zeitschriften, Geräte und Ausstattungsgegenstände“; bzw. „Geschäftsbedarf und Kommunikation sowie Geräte, Ausstattungs- und Ausrüstungsgegenstände und sonstige Gebrauchsgegenstände“. Die Bibliothek verhandelt mit ihrer jeweiligen Haushaltsstelle über festgelegte jährliche Zuweisungen.
10. Die Bibliothek erstellt für ihren Etat in jedem Haushaltsjahr einen Finanzplan, aus dem die unterschiedlichen Einnahme- und Ausgabenarten zu erkennen sind (z. B. Erwerb von Medien wie Zeitschriften, Monographien,	59. Die Bibliothek erstellt für jedes Haushaltsjahr einen Finanzplan, aus dem die unterschiedlichen Einnahmen- und Ausgabenarten zu erkennen sind (z.B. Aufgliederung des Etats in Erwerb von Medien wie Monografien, Zeitschriften,

<p>Lizenzen für Datenbanken, Schriftentausch, Arbeitsmaterialien und Sachmittel, Mittel für Ausstellungen und Veranstaltungen).</p>	<p>Loseblatt-Ergänzungslieferungen, Lizenzen für Datenbanken, Arbeitsmaterialien und Sachmittel, Mittel für Ausstellungen und Veranstaltungen).</p>
<p>11. Die Bibliothek verfügt über ein Bestandskonzept / Erwerbungsprofil, das die Grundsätze des Bestandsaufbaus festlegt und mit den Zielen der Trägerinstitution abgestimmt ist. (z. B. Beschreibung der Sammelgebiete, thematisch, zeitlich und geographisch, Medienarten, elektronische Ressourcen und Informationssysteme, Sonderbestände, Sondersammlungen, Geschenke, Tausch- und Belegexemplare). Das Erwerbungsprofil wird alle drei Jahre überprüft und angepasst.</p>	<p>11. Die Bibliothek hat ein Bestandskonzept (Erwerbungsprofil), das die Grundsätze des Bestandsaufbaus festlegt. Dabei bilden die Themen einen Schwerpunkt, die in der Trägerinstitution bearbeitet werden. Dieses Bestandskonzept liegt schriftlich vor (z.B. Bibliotheksführer, Haushaltsvoranschlag). Alle drei Jahre wird das Erwerbungsprofil überprüft und ggf. angepasst. Es enthält eine Auflistung der inhaltlichen Ausrichtung und der wichtigsten Ziele sowie der wichtigsten Zielgruppen, eine kurze Beschreibung der Sammelgebiete – thematisch, zeitlich und geographisch spezifiziert, eine Auflistung der gesammelten Medienarten, Hinweise auf Sonderbestände und Sondersammlungen.</p> <p>18. Die Bibliothek legt fest, ob und wie Geschenke und Belegexemplare bearbeitet werden</p>

	und hält dies im Erwerbungskonzept oder in der Benutzungsordnung schriftlich fest.
12. Die Bibliothek legt in Absprache mit der Trägerinstitution fest, wer die Erwerbungsentscheidungen trifft und legt dies schriftlich nieder (z. B. Letztentscheidungsrecht, Mitwirkungsrecht, Entscheidungsrechte und -pflichten in Konfliktfällen).	16. Die Bibliothek legt (gemeinsam mit der Trägerinstitution) fest, wer die Erwerbungsentscheidungen trifft und legt dies schriftlich nieder. Klar geregelt werden dabei die unmittelbaren Letztentscheidungsrechte, Mitwirkungsrechte, Entscheidungsrechte und -pflichten in Konfliktfällen. Wünsche von Kundinnen und Kunden werden berücksichtigt, sofern diese in das Erwerbungsprofil passen und dem finanziellen Rahmen entsprechen.
14. Die Bibliothek entwickelt ein lang-, mittel- und kurzfristig umsetzbares Konzept zur Digitalisierung ihrer Bestände, das schriftlich festgehalten und jährlich angepasst wird. Dabei werden auch bestehende Digitalisierungsprojekte der Trägerinstitution, anderer Bibliotheken und anderer Institutionen der Informationsbranche genutzt. Hierzu werden auch Projekte und Fördermöglichkeiten geprüft und dokumentiert, die	14. Zur Entscheidung über die Digitalisierung ihrer Bestände entwickelt die Bibliothek ein lang-, mittel- und kurzfristig umsetzbares Konzept, das schriftlich fixiert und jährlich angepasst wird. Dabei nutzt die Bibliothek auch vorhandene Digitalisierungsprojekte anderer Bibliotheken und Träger der Informationsbranche.

<p>zusätzliches Personal oder Sachleistungen bereitstellen können.</p>	
<p>19. Zur formalen und sachlichen Erschließung von Medien liegen schriftlich festgelegte Richtlinien vor (z. B. Anwendung überregional gültiger Regelwerke, Erschließungstiefe, Aufsatzerschließung, Erfassung elektronischer Ressourcen). Ausnahmen sind schriftlich zu begründen.</p>	<p>20. Die Bibliothek verfügt über schriftlich festgelegte Richtlinien zur formalen und sachlichen Erschließung von Medien. Ausnahmen sind schriftlich zu begründen. Hier ist die Anwendung von überregional gültigen Regelwerken für die Formalerschließung und einer schriftlich fixierten Regelung für die sachliche Erschließung verbindlich für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter festzuhalten.</p> <p>21. Die Bibliothek legt die Erschließungstiefe schriftlich fest, z.B. ausführliche Schlagwortvergabe, Aufsatzerschließung, Erschließung von Internetseiten.</p>
<p>21. Elektronisch erfasste Bestandsnachweise (OPAC) und/oder fachliche Metadaten werden in einem regionalen oder überregionalen und / oder fachlichen Verbundkatalog oder Portal zugänglich gemacht. Ausnahmen sind schriftlich zu begründen.</p>	<p>23. Die Bibliothek weist ihren elektronisch erfassten Bestand in einem regionalen oder überregionalen und/oder fachlichen Verbundkatalog spätestens bis 2008 nach. Ausnahmen sind schriftlich zu begründen.</p>

<p>23. Die Bibliotheksbenutzung ist kostenfrei. Besondere Dienstleistungen (z. B. Kopien, Fotoaufträge, aufwändige Recherchen) werden in einer schriftlich fixierten und ausliegenden und/oder online zur Verfügung gestellten Kostenverordnung (Gebühren- / Entgeltordnung) geregelt.</p>	<p>10. Die Bibliotheksbenutzung ist kostenfrei. Besondere kostenpflichtige Dienstleistungen (z.B. Kopien, Fotoaufträge, aufwändige Recherchen) werden in einer schriftlich fixierten und ausliegenden und/oder online zur Verfügung gestellten Regelung (Gebühren-/Entgeltordnung) festgelegt.</p>
<p>25. Die Bibliothek ist für die Mitarbeiter der Trägerinstitution in max. 10 Minuten Fußweg vom Arbeitsplatz erreichbar; in der Regelarbeitszeit dieser Zielgruppe ist die Bibliothek immer zugänglich. Für Mitarbeiter an weiter entfernten Standorten steht ein Botendienst zur Verfügung.</p>	<p>4. Die Bibliothek ist für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Trägerinstitution in maximal fünf Minuten Fußweg vom Arbeitsplatz erreichbar; sie ist für diese Zielgruppe immer in der Regelarbeitszeit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zugänglich. Für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an weiter entfernten Standorten steht ein Botendienst - bzw. die Behördenpost- zur Verfügung.</p>
<p>26. Für andere Angehörige der Trägerinstitution (z. B. Studentinnen und Studenten) und externe Besucherinnen und Besucher ist die Bibliothek mindestens 20 Stunden wöchentlich geöffnet, davon drei Stunden nach 18.00 Uhr oder am Wochenende. (Öffnungszeiten = Auskunftszeiten)</p>	<p>5. Für andere Angehörige der Trägerinstitution und ggf. externe Besucherinnen und Besucher ist die Bibliothek mindestens 20 Stunden wöchentlich zugänglich.</p>

<p>28. Die Bibliothek ist während der Öffnungszeiten auch telefonisch erreichbar. Außerhalb der Öffnungszeiten ist ein Anrufbeantworter geschaltet, der das Angebot des Rückrufs spätestens am nächsten Werktag enthält.</p>	<p>6. Die Bibliothek ist während der Öffnungszeiten auch telefonisch erreichbar. Außerhalb der Öffnungszeiten ist die Erreichbarkeit über Anrufbeantworter, E-Mail oder ähnliches gewährleistet, so dass die Möglichkeit der Auftragsannahme besteht.</p>
<p>31. Die Bibliothek macht definierten Zielgruppen auch Medien und Informationen zugänglich, die sich nicht im eigenen Bestand befinden (z. B. Fernleihe, Dokumentlieferservice). Auf dieses Angebot wird öffentlich hingewiesen (z. B. Intra- / Internet).</p>	<p>24. Die Bibliothek bietet den definierten Zielgruppen eine Beschaffung von Informationen und Medien an, die sich nicht im eigenen Bestand befinden (z.B. über den kleinen Dienstweg, per Leihverkehr über einen Dokumentlieferservice oder den Buchhandel). Auf dieses Angebot werden die Kundinnen und Kunden hingewiesen (z.B. im Intranet/Internet).</p>
<p>32. Neuerwerbungen werden den Kunden 1 Woche nach Eingang in der Bibliothek zugänglich gemacht. Ausnahmen sind schriftlich zu begründen.</p>	<p>22. Neuerwerbungen der Bibliothek sind innerhalb einer Woche den Kundinnen und Kunden zur Verfügung zu stellen. Ausnahmen müssen begründet werden.</p>
<p>34. Die Bibliothek entscheidet über Anschaffungsvorschläge von Kunden in 3 Werktagen und benachrichtigt den Kunden.</p>	<p>17. Die Bibliothek entscheidet über Bestellwünsche der definierten Zielgruppen innerhalb von drei Arbeitstagen.</p>
<p>35. Für Mitarbeiter der Trägerinstitution sowie für Kunden</p>	<p>13. Der unbeschränkte Zugang für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der</p>

<p>mit Leseausweis wird der Zugang zu vorhandenen kostenpflichtigen Fachdatenbanken (Lizenzpflicht) und Informationssystemen garantiert.</p>	<p>Trägerinstitution zu kostenlosen Datenbanken wie auch der Zugang zu kostenpflichtigen Datenbanken wird durch die Bibliothek garantiert.</p>
<p>36. Der uneingeschränkte Zugang für alle Kunden zu kostenlosen Fachdatenbanken wird garantiert.</p>	<p>13. Der unbeschränkte Zugang für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Trägerinstitution zu kostenlosen Datenbanken wie auch der Zugang zu kostenpflichtigen Datenbanken wird durch die Bibliothek garantiert.</p>
<p>37. Die Bibliothek macht über ihr Internet und/oder Intranet fachlich einschlägige Linksammlungen und digitale Bibliotheken zugänglich (z.B. <a href="http://www.arthistoricum.net">www.arthistoricum.net</a>, <a href="http://www.artguide.net">www.artguide.net</a>)</p>	<p>25. Die Bibliothek bietet den einzelnen Zielgruppen für die eigene Recherche aktuelle Link-Sammlungen an, die im Intranet/Internet und im OPAC präsentiert werden.</p>
<p>38. Anfragen jeder Form werden in 3 Werktagen beantwortet. Der Empfang elektronischer Anfragen wird in 1 Werktag bestätigt. Kann eine Anfrage nicht in 3 Werktagen beantwortet werden, erhält Kunde einen Zwischenbescheid mit einem Hinweis auf das bisher Bearbeitete und die voraussichtliche Bearbeitungszeit.</p>	<p>26. Fernmündliche, mündliche und schriftliche Anfragen an die Bibliothek werden innerhalb von drei Arbeitstagen erledigt. Elektronische Anfragen werden innerhalb eines Arbeitstages bestätigt und innerhalb von drei Arbeitstagen erledigt. Kann eine Anfrage innerhalb der o.g. Zeit nicht beantwortet werden, erhält die Kundin/der Kunde eine Zwischennachricht mit einem Hinweis auf das bisher Erreichte und die voraussichtliche Länge der</p>

	noch benötigten Bearbeitungszeit.
39. Rechercheanfragen werden von bibliothekarischen Fachkräften bearbeitet. Ausnahmen sind schriftlich zu begründen. Der Kunde erhält neben dem reinen Rechercheergebnis auch vollständige Angaben über die benutzten Quellen.	27. Anfragen werden von bibliothekarischen Fachkräften (Fachwissenschaftlern, Diplom-Bibliothekarinne/n/Diplom-Bibliothekare, Magistern, Bachelor, Fachangestellten für Medien- und Informationsdienste, Assistentinnen/Assistenten an Bibliotheken) bearbeitet. Ausnahmen sind zu begründen. Kundinnen und Kunden erhalten das Rechercheergebnis mit Quellenangaben.
42. Die Bibliothek hat ein schriftlich fixiertes Konzept zur Darstellung ihrer Leistungen und Angebote für die Trägerinstitution, die Zielgruppen, die nationale und internationale Fachöffentlichkeit und die allgemeine Öffentlichkeit. Es enthält klare Verantwortlichkeiten z. B. für die Planung, Umsetzung und Evaluation von Maßnahmen, Erstellung der Mittel und Medien, der Kontaktarbeit mit Presseorganen, Lobbyarbeit. Auf der Basis seiner Auswertung wird es jährlich aktualisiert.	32. Die Bibliothek erarbeitet ein Konzept zur Darstellung der eigenen Leistungen und des Angebots für die Trägerinstitution, die wichtigsten Zielgruppen, die nationale und internationale Fachöffentlichkeit, die allgemeine Öffentlichkeit. Es zeigt klare Verantwortlichkeiten, z.B. für die Planung, Umsetzung und Evaluation von Maßnahmen, Erstellung der Mittel und Medien. Das Konzept wird auf der Basis der Auswertungsergebnisse jährlich aktualisiert.
43. Im Rahmen einer Befragung erhebt die Bibliothek mindestens alle zwei Jahre ihren	30. Die Angebote der Bibliothek werden evaluiert. Auf Veränderungen und auf die

<p>Bekanntheitsgrad sowie die Kundenbedürfnisse und Wünsche. Die Befragung wird zu zwei unterschiedlichen Zeitpunkten (Jahreszeitenfaktor) mittels einer festgelegten Methode (s. Checkliste Kundenbefragung, Anhang 3) durchgeführt. Die Inhalte und Methoden der Befragung sind über einen längeren Zeitpunkt vergleichbar. Die Ergebnisse der Auswertungen werden schriftlich festgehalten und zur Anpassung der Leistungen und Angebote genutzt.</p>	<p>Bedürfnisse der Zielgruppen wird reagiert. Eine Erhebung von Bedürfnissen und Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden wird regelmäßig im Abstand von drei Jahren durchgeführt. Die Art der Erhebung (schriftlich, mündlich, Fragebogen, Interviews u.a.) wird von der jeweiligen Bibliothek festgelegt. Die Inhalte und Methoden der Befragung sind über einen längeren Zeitraum vergleichbar.</p>
<p>44. Das Image der Bibliothek wird mindestens alle zwei Jahre bei den Kunden (z. B. anhand eines Polaritätenprofils) und allen Mitarbeitern ermittelt. Bei den (Noch-)Nicht-Kunden wird das Image durch eine Zufallsauswahl der potenziellen Zielgruppen mit der gleichen Methode ermittelt.</p>	<p>31. Das Image der Bibliothek wird jährlich bei den Kundinnen und Kunden und allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ermittelt (z.B. anhand eines Polaritätenprofils). Bei den (Noch-)Nicht-Kundinnen und -Kunden wird das Image durch eine Zufallsauswahl der potenziellen Zielgruppen mit der gleichen Methode ermittelt.</p>
<p>45. Die Bibliothek verfügt über ein schriftlich fixiertes mit der Trägerinstitution abgestimmtes Corporate Design aller Mittel und Medien (z. B. Logo, Signet, Schriften, Farben, Formate, Layout, Online-Medien, Leit- und Orientierungssystem, einheitliche</p>	<p>33. Die Koordinierungsstelle der Bibliotheken entwickelt ein gemeinsames Corporate Design für alle hamburgischen Parlaments- und Behördenbibliotheken. Falls das Corporate Design der Trägerinstitution übernommen wird, erhalten alle Dienstleistungen der</p>

<p>Erkennungsmerkmale der Mitarbeiter).</p>	<p>Bibliothek zumindest ein einheitliches Erkennungsmerkmal (z.B. einen Stempel „Aus Ihrer Bibliothek“).</p>
<p>48. Die Bibliothek veranlaßt eigene Werbemedien, mit deren Hilfe sie auf ihre Dienstleistungen und Veranstaltungen aufmerksam macht.</p>	<p>34. Die Bibliothek erstellt eigene Werbemedien, mit deren Hilfe sie auf ihre Dienstleistungen und Veranstaltungen aufmerksam macht.</p>
<p>50. Die Bibliothek informiert die Mitarbeiter der Trägerinstitution monatlich auf direktem Wege (z. B. Newsletter, Email, Brief) über aktuelle Neuerungen und Neuerwerbungen, Veranstaltungen und Sonderaktionen.</p>	<p>35. Die Bibliothek informiert die internen Kundinnen und Kunden auf direktem Wege (z.B. Newsletter, E-Mail, Brief, Auslage) über aktuelle Neuerungen und Neuerwerbungen.</p>
<p>53. Die Bibliothek arbeitet in mindestens einem fachlichen Netzwerk mit (z. B. lokale, regionale, Arbeitsgemeinschaft und/oder Berufsverband). Sie verfolgt die aktuellen Entwicklungen im Bibliothekswesen (z. B. Fachpublikation, Mailing-Liste) und nimmt an Veranstaltungen (z. B. Kongress, Bibliothekartag, Mitgliederversammlung, Fortbildung) teil. Eigene Beiträge in diesen Netzwerken werden dokumentiert.</p>	<p>37. Die Bibliothek arbeitet in mindestens einem Netzwerk (z.B. lokale, regionale, fachliche Arbeitsgemeinschaft und/oder Berufsverband) mit. Sie verfolgt die aktuellen Entwicklungen im Bibliothekswesen in Publikationen und Mailing-Listen und nimmt an Veranstaltungen (Kongresse, Bibliothekartage, Mitgliederversammlungen, Fortbildungen) teil. Eigene Beiträge in diesen Netzwerken werden dokumentiert.</p>

<p>55. Leitende Funktionen werden von hauptamtlich beschäftigten Kräften besetzt.</p>	<p>39. Leitende Funktionen werden von hauptamtlich beschäftigten Kräften besetzt.</p>
<p>57. Für jede Stelle in der Bibliothek gibt es schriftlich fixierte Aufgabenbeschreibungen und Anforderungsprofile. Das Aufgabenprofil erläutert die jeweils zu erbringenden Aufgaben und Leistungen. Das Anforderungsprofil beschreibt die zur Leistungserbringung notwendigen Qualifikationen. Hierzu gehören Qualifikationen, die im Rahmen formalisierter Ausbildungen erworben wurden und fachliche und persönliche Kompetenzen sowie Methodenkompetenzen, die häufig nur durch biografische Erfahrungen erworben werden können (s.a. Krauß-Leichert, Ute: Berufsbild 2000, Bibliotheken und Bibliothekare im Wandel. – 2., unveränd. Nachdr. - Wiesbaden, 2000).</p>	<p>41. Für jede Stelle in der Bibliothek gibt es schriftlich fixierte Aufgaben- und Anforderungsprofile. Das Aufgabenprofil erläutert die jeweils zu erbringenden Aufgaben und Leistungen. Das Anforderungsprofil beschreibt die zur Leistungserbringung notwendigen Qualifikationen. Hierzu gehören Qualifikationen, die sowohl im Rahmen formalisierter Ausbildungen erworben wurden als auch fachliche und persönliche Kompetenzen sowie Methodenkompetenzen, die häufig nur durch biografische Erfahrungen erworben werden können. Hierzu gehören in besonderer Weise: Lesefähigkeit, Schreibfähigkeit (Vermerke, Schriftverkehr), Medienkompetenz, Recherchekompetenz, Bestandskenntnisse, Kompetenzen für Informationstechnologien wie z.B. Bibliothekssoftware, Kenntnis der Struktur der Trägerinstitution und ihrer Zielvorgaben, Kommunikationsfähigkeit, soziale Kompetenz, Serviceorientierung, strukturiertes Denken,</p>

	<p>selbständiges Arbeiten,  Initiativdenken,  Organisationsfähigkeit,  Führungskompetenz (bei  Führungskräften)</p>
<p>58. Für Stellenbesetzungen erstellt die Leitung des bibliothekarischen Fachpersonals Aufgaben- und Anforderungsprofile und schlägt das Auswahlverfahren vor. Die Bibliotheksleitung hat in allen Personalangelegenheiten die Fachaufsicht.</p>	<p>53. Die Leitung des bibliothekarischen Fachpersonals erstellt Aufgaben- und Anforderungsprofile, Stellenausschreibungen; sie schlägt für diese das Auswahlverfahren vor. Die Bibliotheksleitung hat in allen Personalangelegenheiten die Fachaufsicht und entscheidet auf Vorschlag des bibliothekarischen Fachpersonals über das Auswahlverfahren.</p>
<p>59. Die bibliothekarischen Mitarbeiter der Bibliothek beherrschen den Umgang mit den fachlich relevanten Medien – soweit diese in der Einrichtung vorhanden bzw. zugänglich sind (z. B. Zettelkatalog, OPAC, Datenbank, Fachdatenbank, Verbundkatalog, Internet, Suchmaschine, Bestelldienst, alle Arten von Trägern audio-visueller Informationen: CD, CD-ROM, DVD, Videoband, Tonkassette). Sie kennen die unterschiedlichen Datenbankstrukturen und -inhalte</p>	<p>45. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter beherrschen den Umgang mit den fachlich relevanten Medien – soweit diese in der Einrichtung vorhanden bzw. zugänglich sind (z.B. Zettelkataloge, OPAC, Datenbanken, Fachdatenbanken, Verbundkataloge, Internet, Suchmaschinen, Bestelldienste sowie alle Arten von Trägern audio-visueller Informationen – wie CD-ROM, DVD, Videoband, Tonkassette. Sie kennen die unterschiedlichen</p>

und beherrschen die Syntax der jeweiligen Retrieval- und Rechtersprache.	Datenbankstrukturen und Datenbankinhalte und beherrschen die Syntax der jeweiligen Retrieval- und Rechtersprache.
60. Die bibliothekarischen Mitarbeiter der Bibliothek sind mit den allgemein gültigen Regeln bezüglich der Handhabung von Bibliotheks- und Archivgut sowie von zeitgenössischen Medienformen und den optimalen konservatorischen Grundbedingungen (Klima, Lagerung) für alle in der Bibliothek gesammelten Medienarten vertraut. Sie tragen dafür Sorge, dass diese geschaffen und angewendet werden.	46. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter kennen die optimalen konservatorischen Bedingungen (DIN-Fachbericht 13) für den Umgang mit den unterschiedlichen Medienformen und sorgen für die Einhaltung der Normen.
61. Die bibliothekarischen Mitarbeiter der Bibliothek sind mit den grundlegenden Bestimmungen des Urheberrechtes vertraut und tragen ihnen in der täglichen Arbeit Rechnung. Einzelheiten werden im jeweiligen Anforderungsprofil beschrieben.	47. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind mit den grundlegenden Bestimmungen des Urheberrechtes vertraut und tragen ihnen in der täglichen Arbeit Rechnung. Einzelheiten werden in den jeweiligen Anforderungsprofilen geregelt.
62. Alle bibliothekarischen Mitarbeiter nehmen mindestens einmal jährlich an einer auf ihre jeweiligen Aufgaben und Qualifikationserfordernisse abgestimmten Fortbildung teil.	43. Für die Erhaltung der Qualifikationen auf aktuellem Niveau wird mit Unterstützung der Koordinierungsstelle jährlich ein Schulungsplan erstellt. Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

	nehmen mindestens 1x jährlich an einer auf ihre jeweiligen Aufgaben und Qualifikationserfordernisse abgestimmten Fortbildung teil. Dazu werden sie vom jeweiligen Arbeitgeber freigestellt.
63. Auszubildende und Praktikanten arbeiten auf der Basis schriftlich geregelter Arbeitsverhältnisse, die Rechte und Pflichten regeln.	49. Auszubildende, Praktikantinnen und Praktikanten und Hilfskräfte arbeiten auf der Basis schriftlich geregelter Arbeitsverhältnisse, die ihre Rechte und Pflichten regeln.
64. Für Auszubildende liegt ein schriftlicher Ausbildungsplan vor. Er regelt die Ausbildungsinhalte, Einsatzorte und die jeweils zuständigen Ausbilderinnen und Ausbilder.	50. Für Auszubildende liegt ein schriftlicher Ausbildungsplan vor. Er regelt die Ausbildungsinhalte, Einsatzorte und weist die jeweils zuständigen Ausbilderinnen und Ausbilder nach.
65. Für Praktikanten liegt ein schriftlicher Praktikumsplan vor. Er regelt die Arbeits- und Ausbildungsinhalte, Einsatzorte und die jeweils zuständigen Anleitungskräfte.	51. Für Praktikantinnen und Praktikanten liegt ein schriftlicher Praktikumsplan vor. Er regelt die Arbeits- und Ausbildungsinhalte, Einsatzorte und weist die jeweils zuständigen Anleitungskräfte nach.
67. Auszubildende, Praktikanten und Freiwillige sind direkt einer hauptamtlichen Fachkraft zugeordnet, die für die Anleitung, Überwachung der Aufgabenerfüllung und die Weiterentwicklung der benötigten	52. Auszubildende, Praktikantinnen und Praktikanten, Hilfskräfte und ehrenamtliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind direkt einer hauptamtlichen Fachkraft unterstellt, die für die Anleitung, Überwachung der

Qualifikationen zuständig ist.	Aufgabenerfüllung und die Weiterentwicklung der benötigten Qualifikationen zuständig ist.
68. Grundlage für die räumlichen Rahmenbedingungen ist der DIN-Fachbericht 13 (Bau- und Nutzungsplanung von wissenschaftlichen Bibliotheken). Abweichungen werden schriftlich begründet und dokumentiert. (s. Bau- und Nutzungsplanung von wissenschaftlichen Bibliotheken / Deutsches Institut für Normung / Normenausschuss Bibliotheks- und Dokumentationswesen. – 2., Aufl., 2., aktualis. Nachdr. – Berlin [u.a.]: Beuth, 2002)	60. Grundlage für die räumlichen Rahmenbedingungen ist der DIN-Fachbericht 13 (Bau- und Nutzungsplanung von wissenschaftlichen Bibliotheken). Abweichungen müssen schriftlich begründet und dokumentiert werden.
69. Licht und Klima richten sich nach den konservatorischen Bedingungen gemäß DIN-Fachbericht 13 (max. 200 Lux, 50% Luftfeuchtigkeit, 18°C Temperatur im (Magazin); max. 500 Lux, 60% Luftfeuchtigkeit, 23°C Temperatur im (Lesesaal). Messgeräte sind aufzustellen und sind von einem definierten Mitarbeiter zu warten (Kontrolle der Messdaten, der Funktionalität und Papierwechsel) und auszuwerten. Dieser Mitarbeiter erstellt bei	66. Licht und Klima richten sich nach den konservatorischen Bedingungen gemäß DIN-Fachbericht 13: - max. 200 Lux, 50% Luftfeuchtigkeit, 18°C Temperatur im Magazin - max. 500 Lux, 60% Luftfeuchtigkeit, 23°C Temperatur im Lesesaal. Messgeräte sind aufzustellen und von einer definierten Mitarbeiterin/einem definierten Mitarbeiter zu warten (Kontrolle der Messdaten, der Funktionalität und

<p>Handlungsbedarf Vorschläge für Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen an die Leitung.</p>	<p>Papierwechsel) und auszuwerten. Diese Mitarbeiterin /dieser Mitarbeiter erstellt bei Handlungsbedarf Vorschläge für Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen an die Leitung.</p>
<p>70. Für Spezialbestände (z. B. Rara, Großformate, Sondersammlungen) stehen spezielle Schränke und Regale zur Verfügung. Erfordern Bestände spezielle klimatische Bedingungen (Tonbänder, Rollfilme), so sind diese zu schaffen. (s. a. DIN-Fachbericht 13 ; s. a. <a href="http://forum-bestandserhaltung.de">http://forum-bestandserhaltung.de</a> ; s. a.: Weisser, Andreas: Videokunst im Museum. In: Restauro 8, 12/2006, S. 525 – 531. Für Langzeitarchivierung von Fotos, Negativen, Audio- und Videobändern gilt als optimal: 25 % Luftfeuchtigkeit, Temperatur 8-10° C. Für elektronische/digitale Medien liegen noch keine Richtwerte vor)</p>	<p>67. Für Spezialbestände (Rara, Großformate, Sondersammlungen usw.) stehen spezielle Schränke und Regale zur Verfügung. Erfordern Bestände spezielle klimatische Bedingungen (Tonbänder, Rollfilme), so sind diese zu schaffen. Dabei sind die dazu geltenden technischen Normen zu berücksichtigen.</p>
<p>71. Das Bibliothekspersonal wird an allen, die Bibliothek betreffenden räumlichen Planungen beteiligt. Die Beteiligung ist schriftlich zu dokumentieren.</p>	<p>61. Das Bibliothekspersonal ist bei allen räumlichen Planungen die Bibliothek betreffend rechtzeitig vor Beginn der Planungen zu beteiligen. Die Beteiligungsform ist schriftlich</p>

	zu fixieren.
72. Die Bibliothek richtet Lese-Arbeitsplätze ein, die Anzahl richtet sich nach dem DIN Fachbericht. Abweichungen sind schriftlich zu begründen. Die Lese-Arbeitsplätze sind ausgestattet mit Tisch, Stuhl und Beleuchtung.	62. Die Wartezeit auf einen Lesesaalplatz darf fünf Minuten nicht überschreiten. Nach diesem Kriterium richtet sich die Menge der Arbeitsplätze.
74. Lesesaal und Mitarbeiterräume werden alle 10 Jahre renoviert, das Magazin alle 20 Jahre. Auch der Fußboden wird hierbei berücksichtigt. Qualifiziertes Reinigungspersonal reinigt mindestens einmal wöchentlich die Räume. Magazinräume und Fenster werden zweimal jährlich gereinigt. Buch- und Regalentstaubungen finden einmal jährlich statt.	64. Lesesaal und Mitarbeiterräume werden alle 10 Jahre renoviert, das Magazin alle 20 Jahre. Auch der Fußboden wird hierbei berücksichtigt.  65. Qualifiziertes Reinigungspersonal reinigt <i>f</i> mindestens 1x wöchentlich die Räume Buch- und Regalentstaubungen 1x jährlich Fenster- und Magazinräume 2x jährlich
75. Jeder hauptamtlichen Mitarbeiterin / jedem hauptamtlichen Mitarbeiter der Bibliothek steht ein Arbeitsplatz mit PC und Drucker (eigener oder Netzwerkdrucker) mit Internetanschluss zur Verfügung.	68. Jeder hauptamtlichen Mitarbeiterin/jedem hauptamtlichen Mitarbeiter der Bibliothek steht ein Arbeitsplatz mit PC und Drucker (eigener oder Netzwerkdrucker) sowie Internetanschluss zur Verfügung.
76. Jede hauptamtliche Mitarbeiterin / jeder hauptamtliche Mitarbeiter der	69. Jede hauptamtliche Mitarbeiterin/jeder hauptamtliche

Bibliothek hat Zugang zu einem Telefonanschluss und eine personalisierte Mailadresse. Die Bibliothek verfügt über mindestens einen internationalen Telefonanschluss.	Mitarbeiter der Bibliothek hat einen eigenen Telefonanschluss in die gängigen Netze und eine personalisierte E-Mailadresse.
77. Es gibt eine allgemeine Mailadresse für die Bibliothek.	70. Es gibt eine allgemeine E-Mailadresse für die Bibliothek.
78. Es steht mindestens 1 Telefaxgerät zur Verfügung.	71. Es steht mindestens ein Telefaxgerät zur Verfügung.
79. Die Bibliothek verfügt über mindestens 2 Kunden-Arbeitsplätze mit PC und einen Multi-Funktionsarbeitsplatz, ausgestattet mit Steckdose, Internetzugang.	72. Die Bibliothek verfügt über mindestens einen Arbeitsplatz mit PC für die Kundinnen und Kunden.
80. Die Bibliothek ermöglicht Abspielmöglichkeiten für alle in ihrem Bestand befindlichen Medien (z. B. Schallplatte, Audiokassette, Videokassette, CD, DVD).	73. Die Bibliothek verfügt über Abspielmöglichkeiten für alle in ihrem Bestand befindlichen Medien (z.B. Schallplatten, Audiokassetten, Videokassetten, CD-ROMs, DVDs) für die Kundinnen und Kunden.
81. Es gibt eine Kopiermöglichkeit bzw. die Bibliothek sorgt für eine Reproduktionsmöglichkeit innerhalb 1 Woche.	74. Es gibt eine Kopiermöglichkeit bzw. die Bibliothek sorgt für eine Reproduktionsmöglichkeit innerhalb einer Woche.
82. Die Bibliothek ist in das EDV-Konzept der Trägerinstitution eingebunden (z. B. Netzwerk, Firewall, Datensicherung, Updates). Die Zuständigkeit für den technischen Support ist durch Benennung eines	75. Die Bibliothek ist in das EDV-Konzept der Trägerinstitution eingebunden (Netzwerk, Firewall, Datensicherung, Updates). Die Zuständigkeit für den technischen Support ist durch Benennung eines Administrators eindeutig festgelegt.

Administrators eindeutig festgelegt.	
83. Erneuerungsintervalle für Geräte sind wie folgt festgelegt: PC und Monitor, Drucker, Scanner, Kopierer, Faxgeräte alle 5 Jahre. Es gibt Wartungs- und Serviceverträge mit Leistungsgarantie für die technischen Geräte, die von der Trägerinstitution gepflegt und bezahlt werden.	76. Erneuerungsintervalle für Geräte sind wie folgt festgelegt: PC, Monitor, Drucker, Scanner, Kopierer sowie Faxgeräte alle fünf Jahre. Es gibt Wartungs- und Serviceverträge mit Leistungsgarantie für die technischen Geräte, die von der Trägerinstitution gepflegt und bezahlt werden.
84. Geltende Vorschriften zur Aufstellung technischer Geräte und Betriebsanleitungen werden eingehalten und liegen zur Einsicht in der Bibliothek aus.	77. Geltende Vorschriften zur Aufstellung technischer Geräte und Betriebsanleitungen werden eingehalten und liegen zur Einsicht in der Bibliothek aus.
85. Für Verbrauchsmaterialien (z. B. Toner, Papier) gibt es ein Vorratslager, das regelmäßig von der zuständigen Mitarbeiterin / dem zuständigen Mitarbeiter des Hauses aufgefüllt wird.	78. Für Verbrauchsmaterialien (z.B. Toner, Papier) gibt es einen Vorrat, der regelmäßig von der zuständigen Mitarbeiterin/dem zuständigen Mitarbeiter der Trägerinstitution aufgefüllt wird.

## 10. Eidesstattliche Erklärung

Ich versichere, die vorliegende Arbeit selbstständig ohne fremde Hilfe verfasst und keine anderen Quellen und Hilfsmittel als die angegebenen benutzt zu haben. Die aus anderen Werken wörtlich entnommenen Stellen oder dem Sinn nach entlehnten Passagen sind durch Quellenangabe kenntlich gemacht.

Hamburg, 26.08.2010

---

Martin Plate