



## Die Ausbildung für den wissenschaftlichen Bibliotheksdienst

Die unmittelbare Vergangenheit, die letzten zwei bis drei Jahrzehnte haben Bibliotheken und die Bibliotheksarbeit stark verändert. Die technische Entwicklung, der Aufbau bibliothekarischer Datenbanken und insbesondere die weltweite Vernetzung führte zu einem raschen, beispiellosen Wandel. Neue Aufgaben in einem sich wandelnden und immer komplexer werdenden Umfeld sind von den Bibliotheken zu bewältigen. Dies muss sich selbstverständlich auf die Ausbildung des bibliothekarischen Nachwuchses auswirken. Damit dieser den Herausforderungen der Zukunft gewachsen ist, müssen Ausbildungsinhalte in einem stetigen Prozess den Erfordernissen angepasst werden.

Exemplarisch soll hier über die Ausbildung für den wissenschaftlichen Bibliotheksdienst - den höheren Dienst - berichtet werden. Dieser Bereich ist für das Land Niedersachsen von der Universitätsbibliothek Braunschweig ganz wesentlich mitgestaltet worden. Ihr Direktor, Prof. Dr. Brandes, ist seit 1990 Vorsitzender der Ausbildungskommission des Niedersächsischen Beirats für Bibliotheksangelegenheiten und zugleich Vorsitzender der Auswahlkommission für die Bewerber für den höheren Dienst.

Wer die Laufbahn für den höheren Bibliotheksdienst einschlagen möchte, muß sich für ein zweijähriges Bibliotheksreferendariat (Vorbereitungsdienst) bewerben. Eine der Voraussetzungen ist dabei ein erfolgreich abgeschlossenes universitäres Studium. Die dort erworbenen Fachkenntnisse sind grundlegend für das spätere Berufsleben, da hier ein weiter Bogen von fachwissenschaftlichen bis zu organisatorischen Tätigkeiten gespannt wird.

Nach einer bedarfsorientierten Ausschreibung wird - beamtenrechtlich vorgeschrieben - die Auswahl nach dem Grundsatz der Bestenauslese vorgenommen. Gerade die UB Braunschweig ist dafür bekannt, im Sinne einer optimalen Nachwuchsförderung, gründlich und mit anspruchsvollen Aufgaben die Bewerberinnen und Bewerber auf ihre Eignung zu prüfen.

Die Ausbildungsinhalte müssen dem Wandel der Bibliotheken Rechnung tragen. Dies betrifft einerseits die praktische Referendarsausbildung an einer Bibliothek, die zuletzt 2003 in Niedersachsen auf einen aktuellen Stand gebracht wurde. Andererseits muss auch die Vermittlung der theoretischen Kenntnisse stetig modernisiert werden. Praxis und Theorie haben in dem zweijährigen Vorbereitungsdienst gleiche Anteile.

Nach einer Übergangsphase gibt es nun in Niedersachsen zwei Varianten mit kontinuierlicher Evaluation: Entweder wird über 24 Monate an einer wissenschaftlichen Bibliothek die praktische mit der theoretischen Ausbildung im Rahmen eines Fernstudiums mit Konsultationsterminen an der Humboldt-Universität, Berlin, Institut für Bibliothekswissenschaft, verknüpft oder es werden nacheinander zunächst die Praxis in Niedersachsen und anschließend die Theorie an der Bayerischen Bibliotheksschule in München vermittelt. Sowohl die ‚Berliner‘ als auch die ‚Münchener‘ Variante bieten, bei allen Unterschieden, einen modernen, den zukünftigen Erfordernissen Rechnung tragenden Ausbildungsplan. In enger Abstimmung mit der niedersächsischen Ausbildungskommission führten zudem die Evaluationsergebnisse vergangener Jahre zu stetigen Verbesserungen im Sinne eines Qualitätsmanagements.

## Qualitätsmanagement

Qualitätsmanagement umfasst die Festlegung von Qualitätszielen, die Erfüllung dieser Ziele sowie die Sicherung und die konstante Verbesserung der Angebote. Unter Qualität im bibliothekarischen Sinne wird die Gesamtheit von Dienstleistungen und Angeboten verstanden, die den Anforderungen der Kunden / Nutzer entgegenkommen.

Was Qualität in Bibliotheken ist, wird von der jeweiligen Institution selbst definiert, da jede Institution andere Voraussetzungen hat, zum Beispiel das Einzugsgebiet, die Aufgaben, bestehende Strukturen. Die Qualitätsdefinition wird beeinflusst von der kulturpolitischen Zielsetzung der Bibliothek, den Anforderungen und Bedürfnissen der Bibliothekskunden, der Mitarbeiter, der Träger, der Kooperationspartner, der Lieferanten etc. Für die Kunden besteht „Qualität“ zum Beispiel aus ausreichenden Öffnungszeiten, einem vielseitigen und aktuellen Medienangebot, für die Mitarbeiter aus Fortbildungschancen, flexiblen Arbeitszeiten, für die Träger stehen der Imagefaktor der Bibliothek oder der effektive Einsatz der Mittel im Vordergrund. Jeder setzt also andere Qualitätsansprüche an die Bibliothek. Aus der Gesamtheit dieser Qualitätsansprüche ergibt sich der jeweilige Qualitätsbegriff der Institution, aus der sich die einzelne Zielsetzung ableitet. Die Umsetzung dieser Qualitätsansprüche erfolgt durch das Qualitätsmanagement (QM).

Qualitätsmanagement in Bibliotheken hat folgende Vorteile:

- Bessere Steuerungsmöglichkeiten
- Transparenz der Ziele, Prozesse, Erfolge, Probleme
- Erhöhte Motivation der Mitarbeiter durch bessere Einbindung
- Effektiver Einsatz der Ressourcen

Qualitätsmanagement ist eine wesentliche Aufgabe der Führung einer Bibliothek.

Es umfasst neben der Qualitätsplanung auch die Qualitätssicherung und Qualitätsverbesserung. Dazu bedarf es systematischer und kontinuierlicher Evaluierung.

### Warum betreibt die Universitätsbibliothek Qualitätsmanagement?

Der Direktor der Universitätsbibliothek, Professor Dr. Brandes, hat Grundzüge des Qualitätsmanagements im Jahr 2007 eingeführt. Zugrunde liegendes Ziel war und ist die kontinuierliche Verbesserung aller Produkte, Dienstleistungen und Prozesse.

Die Universitätsbibliothek ist eine wichtige Dienstleistungseinrichtung der Universität. Im Allgemeinen sieht man uns als sehr benutzerfreundlich und leistungsfähig. Doch wir stellen den bestehenden Zustand immer wieder in Frage, wollen uns mit dem Erreichten nicht zufriedengeben und sind ständig auf der Suche nach weiteren Optimierungsmöglichkeiten.

Uns geht es darum, den Nutzer und seine Wünsche im Blick zu haben, neue Produkte und Services zu entwickeln, sowie die Qualität der bereits angebotenen zu sichern.

Arbeitsabläufe, Methoden, Prozesse, die Arbeitsumgebung und die Qualität von Dienstleistungen unterliegen einem ständigen Verbesserungsprozess, um die Ressourcen optimal zu nutzen und Verschwendung aller Art zu minimieren. Als ein wichtiges Hilfsmittel wurde das Instrument der Zielvereinbarungen eingeführt.

Bereits im Jahr 2007 gab es einige spürbare Verbesserungen: Unter anderem haben wir eine Optimierung der Darstellung und Funktionalität der Homepage erreicht. Eine weitere wichtige Veränderung betrifft die Verlängerung der Öffnungszeiten: aus Studienbeiträgen konnten die Öffnungszeiten mit Hilfe eines Sicherheitsunternehmens auf 79 Stunden pro Woche verlängert werden.