



## Jahresbericht 2016

### **ZBIW.**

Zentrum für Bibliotheks- und  
Informationswissenschaftliche  
Weiterbildung

**Technology**  
**Arts Sciences**  
**TH Köln**

# Impressum

## ZBIW.

Zentrum für Bibliotheks- und  
Informationswissenschaftliche  
Weiterbildung  
Jahresbericht 2016

## Download digitale Version

[www.th-koeln.de/zbiw](http://www.th-koeln.de/zbiw)

## Herausgeber

ZBIW.  
Zentrum für Bibliotheks- und  
Informationswissenschaftliche  
Weiterbildung  
TH Köln  
Claudiusstraße 1  
50678 Köln  
T: +49 221 8275 3691 bis 3695  
F: +49 221 8275 3690  
M: [zbiw@th-koeln.de](mailto:zbiw@th-koeln.de)  
[www.th-koeln.de/zbiw](http://www.th-koeln.de/zbiw)

## Konzeption und Redaktion

Ursula Georgy (verantw.), Rita Höft, Wolfgang Thieme

## Layout

Marius Barzynski  
Andreas Wrede

## Layoutanpassung und Satz

Inge Paeßens

## Druck

Häuser KG Köln

## Fotos

Copyright ZBIW,  
sofern nicht anders angegeben.  
Bei den Portraitaufnahmen liegt das  
Copyright bei der abgebildeten Person,  
sofern nicht anders angegeben.

## Titelbild

Abschlussveranstaltung „Experten für das Lesen“  
Copyright ZBIW

Alle Beiträge dieses Jahresberichts – mit Ausnahme von Zitaten,  
Fotos sowie unter anderer Lizenz veröffentlichten Beiträgen –  
sind unter der Creative Commons-Lizenz CC BY-SA 3.0 DE  
lizenzziert.

<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/3.0/de/>  
(zuletzt geprüft: 04.05.2017)

# Inhalt

## QUALITÄT

<b>Grußwort</b> .....	2
Vorwort.....	6
<b>Fit für die Zukunft – Organisationsentwicklung durch Qualitätsmanagement in Bibliotheken und Informationseinrichtungen</b> .....	8
Das Jahr 2016 im Überblick.....	12
<b>Inhalt first! – Ergebnisse einer bundesweiten Online-Befragung zur Weiterentwicklung des Fort- und Weiterbildungsangebotes für Bibliotheken</b> .....	22
Statistik.....	26
<b>Prozesse und ihre Qualitätsmerkmale</b> .....	32
<b>Wissensmanagement in Bibliotheken: Wissen transparent machen mit Experten-Profilen</b> .....	34
Gremien des ZBIW.....	36
Statements: Qualitätsmanagement-Verbund Öffentlicher Bibliotheken Auf Qualität setzen lohnt sich! Zertifizierung! Wozu?.....	38
<b>Erfolgsfaktoren einer ISO-Zertifizierung in der bibliotheks- und informationswissenschaftlichen Weiterbildung</b> .....	44
Statements: Wie innovativ sind wir wirklich? Der Einstieg in die Bibliometrie.....	46
Es geht immer (noch) besser: Evaluation im Zertifikatskurs Teaching Librarian.....	48
Statements: Von Glückstopf, Blitzlicht, Murrengruppen und Muddiest Point... Der Blick über den Tellerrand.....	50
<b>Die Qualitätsgemeinschaft - ein Interview</b> .....	52
Strategische Ziele.....	54
Team.....	60
Die Dozent*innen im Jahr 2016 „Fußzeilen“	

# Grußwort



Copyright Thilo Schmülgen, TH Köln

Prof. Dr. Sylvia Heuchemer  
Vizepräsidentin für Lehre und Studium

Die dynamische Entwicklung im Bereich der Informations- und Kommunikationstechnologie hat auch im Bibliotheksbereich einen tiefgreifenden Wandel ausgelöst. Bibliotheken sind heute nicht mehr nur ‚Bewahrer des Wissens‘, sondern werden mehr und mehr zu einem offenen Lern- und Erfahrungsraum, in dem die Vernetzung der Nutzerinnen und Nutzer untereinander, aber auch mit Medien und Informationsressourcen in den Fokus rückt. Durch diese Erweiterung des Aufgabenfelds verändern sich ebenso die beruflichen Anforderungsprofile der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Um dem steigenden Fort- und Weiterbildungsbedarf der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Bibliotheks- aber auch im Informationsbereich gerecht zu werden, bietet das ZBIW seit Jahren ein breites Spektrum an bedarfsgerechten, auf die zukünftigen Anforderungen des Arbeitsmarktes ausgerichteten Angeboten an. Mit dem zunehmenden Bedarf an und der Bedeutung von Fort- und Weiterqualifizierungsangeboten steigt der Anspruch an die Qualität. Teilnehmerinnen und Teilnehmer erwarten heute zurecht zertifizierte Fort- und Weiterbildungsangebote, die eine allgemeine Anerkennung der von ihnen erbrachten Leistungen garantieren.

Ein qualitativ hochwertiges Angebot vorzuhalten ist für alle Weiterbildungsinstitutionen ein unumstrittenes Ziel. Doch was ist hier eigentlich Qualität? Aus Pirsigs Klassiker „Zen und die Kunst ein Motorrad zu warten“ stammt der berühmte Satz: „Quality... you know what it is, yet you don't know what it is.“ Qualität ist offensichtlich nicht als konkrete, wahrnehmbare Erscheinung zu definieren. Die Herausforderung besteht vielmehr darin, das intuitive Verständnis von Qualität zu explizieren.

Bei der Herstellung von Produkten gilt gute Qualität als dann erreicht, wenn die Produktmerkmale die Anforderungen und Wünsche der Kundinnen und Kunden treffen. Für den Bildungsbereich ist dieser Ansatz wenig hilfreich. Im Bildungsbereich gibt es viele unterschiedliche Konsumenten – neben den Teilnehmenden an Bildungsangeboten auch die externen Anspruchsgruppen in Gesellschaft und Berufswelt – doch nicht alle sind eindeutig als Kunden zu bezeichnen. Darüber hinaus, und das dürfte der entscheidende Aspekt sein, entsteht Bildung in einem Lehr- und Lernprozess, in dem sowohl ‚Produzenten‘ (Lehrende) als auch ‚Konsumenten‘ (Lernende) Teil des ‚Produktionsprozesses‘ sind und gemeinsam die Qualität verantworten.

Ein für den Weiterbildungsbereich geeigneter Qualitätsbegriff kann sich folglich nicht nur auf die Vielfalt der Fort- und Weiterbildungsangebote an sich beziehen, sondern muss insbesondere die Unterstützung und Dynamik des Lernprozesses einschließen. Wenn Qualität in diesem Sinne als Wandel hin zu etwas Besserem verstanden wird, dann reichen punktuelle Qualitätssicherungsinstrumente wie Lehrevaluationen und Zufriedenheitsbefragungen nicht aus, um Qualität nachzuweisen. Vielmehr ist ein umfassendes, institutionelles Qualitätsmanagementsystem gefragt, das alle Prozesse berücksichtigt, die für eine erfolgreiche Konzipierung, Durchführung und Evaluierung von Fort- und Weiterbildungsformaten wichtig sind.

Vor diesem Hintergrund haben das ZBIW und die Akademie für wissenschaftliche Weiterbildung der TH Köln eine Qualitätsgemeinschaft gegründet, um für den Weiterbildungsbereich der TH Köln ein Qualitätsmanagementsystem einzuführen und dieses zertifizieren zu lassen. Um der besonderen Bedeutung

der Lernprozesse Rechnung zu tragen, wurde die Zertifizierung nach DIN ISO 29990 angestrebt, bei der die Entwicklung, Planung, Durchführung und Evaluation von Bildungsangeboten im Fokus steht. Intensiv haben sich die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Qualitätsgemeinschaft mit den relevanten Prozessen auseinandergesetzt, diese analysiert und optimiert und dabei ein gemeinsames Qualitätsverständnis entwickelt. Und sie haben gezeigt, dass Qualität eben nicht von Qual kommt, sondern von Sorgfalt und Freude am Tun. Nach innen bestätigt die erfolgreiche Zertifizierung des Qualitätsmanagementsystems durch CERTQUA daher nicht nur das gemeinsame Qualitätsverständnis, sondern auch die gewachsene Qualitätskultur. Nach außen bestätigt die DIN ISO 29990-Zertifizierung als international anerkanntes Qualitätssiegel die hohe Qualität der Fort- und Weiterbildungsformate und ihren besonderen Fokus auf die Lernprozesse und die Lernergebnisse.

Den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des ZBIW und der Akademie für wissenschaftliche Weiterbildung möchte ich an dieser Stelle noch einmal ganz herzlich zu dieser erfolgreichen Zertifizierung gratulieren und für ihr großes Engagement danken.

„Tue Gutes und rede darüber“ gilt in ganz besonderer Weise auch für eine lebendige Qualitätskultur. In diesem Sinne wünsche Ihnen viel Freude bei der Lektüre des ZBIW-Jahresberichts!

Ihre

Sylvia Heuchemer

**QUALITÄT**

# Vorwort



Copyright: Costa Belibasakis, TH Köln

Prof. Dr. Ursula Georgy  
Leiterin des ZBIW

Für das ZBIW war 2016 ein sehr erfolgreiches Jahr. Die Zertifizierung des ZBIW nach DIN ISO 9001:2015 und DIN ISO 29990:2010 „Lerndienstleistungen für die Aus- und Weiterbildung – Grundlegende Anforderungen an Dienstleister“ in einer Qualitätsgemeinschaft mit der Akademie für wissenschaftliche Weiterbildung, der zentralen Weiterbildungseinrichtung der TH Köln, bestimmte in weiten Teilen den Alltag des Jahres 2016. Alle Kernprozesse wurden durch eindeutig definierte, effiziente und flexible Prozesse abgebildet: von der Angebotsplanung, über die Durchführung und Evaluation der Weiterbildungsangebote bis hin zum Controlling.

Zudem führte das ZBIW eine bundesweite Befragung unter dem Motto „(Noch) besser werden“ durch, um so die Angebote des ZBIW künftig noch stärker sowohl inhaltlich als auch hinsichtlich der Formate und Rahmenbedingungen an den Kundenbedürfnissen und neuesten Trends ausrichten zu können.

Im Rahmen der Vorbereitung auf die Zertifizierung entstand ein gemeinsames Qualitätsmanagement-Handbuch, das alle Prozesse und Strategien zusammenführt, die Prozesse sowie Handlungsanweisungen nachvollziehbar dokumentiert und für alle Mitarbeiter\*innen des ZBIW und der Akademie verbindlich ist. Das dreitägige Audit erfolgte Ende Juli durch CERTQUA – eine renommierte Zertifizierungsorganisation für die Spezialbereiche Arbeitsmarkt, Bildung und Dienstleistung. Und das Erfreulichste war: Der externe Auditor stellte keinerlei Abweichungen zu den Anforderungen der beiden Normen fest. Die benannten Verbesserungspotenziale verstehen beide Einrichtungen als Chance, ihr bereits auf hohem Niveau befindliches Qualitätsmanagement-System weiter zu optimieren.

Das ZBIW steht für hohe Qualität, Prozessorientierung und die kontinuierliche Verbesserung seiner Weiterbildungsangebote. Auch Weiterbildungseinrichtungen von Hochschulen sehen sich ständig verändernden Rahmenbedingungen, neuen Anforderungen und Herausforderungen an ihre Dienstleistungen gegenüber gestellt. Mittels weiter optimierter Abläufe, innovativer, passgenauer Dienstleistungen mit dem eindeutigen Fokus auf Kundenorientierung möchte das ZBIW seine Wettbewerbsfähigkeit steigern und damit auch seine Zukunft sichern. Die beiden Einrichtungen der neuen Qualitätsgemeinschaft der TH Köln verstehen sich nicht nur als Arbeits- und Interessensgemeinschaft, sie sehen sich auch als Garant für zukunftsweisende Weiterbildungsangebote der TH Köln und die kontinuierliche Verbesserung der Angebotsportfolios für alle Kunden und Stakeholder. Voneinander lernen und einander unterstützen sind dabei die wesentlichen Aspekte.

Bereits seit September 2015 präsentiert sich die Fachhochschule Köln unter dem neuen Namen Technische Hochschule Köln – kurz TH Köln. Neben der Namensänderung wurde ein neues Logo sowie ein neues Corporate Design - u.a. mit einer neuen Hausschrift - entwickelt. So stand 2016 für das ZBIW auch die Anpassung aller Unterlagen an, ein nicht zu unterschätzender Aufwand. Und vor allem sollte das neue Layout noch zu dem Profil- und Markenprozess sowie dem Qualitätsmanagement kompatibel sein. Kompromisse waren notwendig, aber jetzt freuen wir uns über einen gelungenen Relaunch, und Sie dürfen den Jahresbericht im neuen Layout genießen.

Den Jahresbericht 2016 hat das ZBIW unter das naheliegende Motto „Qualitätsmanagement“ gestellt. Damit greift das ZBIW ein auch für Bibliotheken und Informationseinrichtungen zentrales und relevantes Thema auf. Und so geht es in dem Jahresbericht vor allem um verschiedene Qualitätsmanagementkonzepte von und für Bibliotheken. Qualitätsmanagement ist für Unternehmen längst ein Leitprinzip, das sowohl eine ökonomische als auch eine organisatorische Perspektive hat. Im Mittelpunkt stehen die Effizienz und Effektivität des Ressourceneinsatzes, die Anpassungsfähigkeit und Effizienz von Strukturen und Prozessen sowie die ständige Innovationsbereitschaft. Keine Bibliothek kann sich diesen Leitprinzipien künftig mehr verschließen.

Wir hoffen, Ihnen auch in diesem Jahr wieder einen wertvollen Jahresbericht zu bieten, der zugleich auch Inspiration für Sie ist, sich dem so wichtigen Thema „Qualität“ noch stärker zu widmen.

A handwritten signature in black ink that reads "U. Georgy". The signature is written in a cursive, flowing style.

Leiterin des ZBIW

# Fit für die Zukunft – Organisationsentwicklung durch Qualitätsmanagement in Bibliotheken und Informationseinrichtungen



Prof. Cornelia Vonhof  
Prodekanin der Fakultät Information und Kommunikation  
HdM Stuttgart

Rund 150 deutschsprachige Bibliotheken und Informationseinrichtungen konnten vom Institut für Qualitätsmanagement und Organisationsentwicklung an der Hochschule der Medien (HdM) Stuttgart ermittelt werden, die in irgendeiner Form Qualitätsmanagement anwenden.<sup>1</sup> Diese Zahl ist insofern mit Vorsicht zu genießen, als man trotz aller Rechercheanstrengungen davon ausgehen muss, dass es eine Dunkelziffer gibt. Denn zweifelsohne gibt es Bibliotheken, die ihre Qualitätsmanagementaktivitäten – aus welchem Grund auch immer – nicht selbst öffentlich machen oder die bisher in keiner der vorliegenden Quellen erfasst wurden.

Das Spektrum der identifizierten Bibliotheken ist sowohl hinsichtlich der Sparten wie der Qualitätsansätze, die sie verfolgen, groß. So sind kleine und große Öffentliche Bibliotheken, Bibliotheken in Fachhochschulen und Universitäten sowie Spezialbibliotheken vertreten. Die Qualitätsansätze reichen von der einmaligen Teilnahme an einem Qualitätswettbewerb über die Arbeit mit bibliotheksspezifischen Branchenmodellen bis hin zum Einsatz von QM-Modellen, die aus der Industrie stammen, wie ISO und EFQM<sup>2</sup>. Regionale Schwerpunkte – man könnte fast von „QM-Clustern“ sprechen – lassen sich insofern ausmachen, als gerade für Öffentliche Bibliotheken kooperativ durchgeführte QM-Projekte eine wichtige Rolle spielen.<sup>3</sup>

Aber mal ehrlich: Sind 150 ermittelte Bibliotheken für den deutschsprachigen Raum viel oder wenig? Ist dieses Ergebnis für unsere Branche zufriedenstellend? Müssten sich nicht viel mehr Bibliotheken Qualität auf die Fahnen schreiben? In Gesprächen mit Praktikerinnen und Praktikern hört man vielfältige Begründungen, warum Qualitätsmanagement für sie kein Thema ist, in das es sich lohnen würde zu investieren. Genannt werden immer wieder Bedenken, dass QM Bürokratie fördere, indem zeitaufwendige und formalistische Prozeduren und vor allem Dokumentationspflichten zu erfüllen seien, dass das Besondere und Individuelle der Arbeit der eigenen Bibliothek zugunsten von Standards, Uniformität und Gleichmacherei verloren ginge, oder dass die Modelle zu komplex, zu BWL-lastig und zu wenig an der Praxis orientiert seien.

<sup>1</sup> Ermittelt wurden die Bibliotheken durch intensive Literaturrecherchen sowie die Nutzung professioneller Netzwerke.

<sup>2</sup> EFQM steht für European Foundation for Quality Management

<sup>3</sup> So lassen sich QM-Cluster Öffentlicher Bibliotheken in Sachsen-Anhalt durch das Projekt „QM-Verbund Sachsen-Anhalt“, in Niedersachsen durch das Projekt „Bibliothek mit Qualität und Siegel“ und in Nordrhein-Westfalen durch die ISO-Verbund-Zertifizierung QM-Cluster Öffentlicher Bibliotheken feststellen. Schwerpunktmäßig im süddeutschen Raum ist ein spartenübergreifendes Cluster zu finden, dass mit dem EFQM-basierten Zertifizierungsverfahren „Ausgezeichnete Bibliothek“ der HdM arbeitet.

Wie kommen diese Einschätzungen zustande? Sind sie berechtigt? Auf forschende Nachfragen wird dann oft berichtet von Anschauungsbeispielen aus dem persönlichen und privaten Umfeld, in denen in Unternehmen kurz vor Eintreffen der Auditorinnen und Auditoren „Großreine-Machen“ angesagt ist: Alles wird auf Hochglanz poliert, Dokumentationen, die seit dem letzten Audit niemand mehr in die Hand genommen hat, werden kurzfristig aktualisiert, Mitarbeitende werden nachdrücklich instruiert, wie sie sich zu verhalten und was sie zu sagen oder nicht zu sagen haben. Solange die Auditorinnen und Auditoren im Haus sind, wird mit Macht das potemkinsche QM-Dorf aufrechterhalten, und sobald sich die Tür wieder geschlossen hat, kann man QM-befreit aufatmen und wieder an die „eigentliche“ Arbeit gehen.

Wenn ein solches QM-Verständnis in einer Organisation vorherrscht, ist es nur zu verständlich, dass bei externen Beobachterinnen und Beobachtern Ablehnung und berechtigte Zweifel an der Sinnhaftigkeit auftauchen.

Wenn es aber gelingt, Qualitätsmanagement als wirksames und machtvoll Instrument erlebbar zu machen, das einen Rahmen schafft, um die Organisation – und damit zugleich alle Organisationsmitglieder – zu entwickeln und gemeinsam voranzubringen, dann kann man die Vorstellung von Qualitätsmanagement als „bürokratisches Monster“ getrost in die Ecke verbannen.

Organisationen, die sich zukunfts-fähig entwickeln wollen, müssen einige zentrale Anforderungen erfüllen. Qualitätsmanagement als Instrument der Organisationsentwicklung wird sich wiederum nur legitimieren können, wenn es einen wesentlichen Beitrag zur Erfüllung dieser Anforderungen leistet. Die zentralen Anforderungen sollen im Folgenden skizziert werden.

## Zukunftsorientierung fördern und fordern:

Uns ist allen bewusst, dass sich Bibliotheken in einer sich stark verändernden Umwelt bewegen, und es keine abgesicherten Antworten auf bekannte Fragen mehr gibt. Gefragt ist die Fähigkeit, einerseits mittelfristige Zukunftsperspektiven zu entwickeln, die z.B. in Form einer Strategie als Leitplanken auf dem Weg in die Zukunft fungieren können, und zum anderen die Fähigkeit, das Vorgehen für die konkrete operative Arbeit immer wieder kritisch zu reflektieren, daraus zu lernen und das Vorgehen in kurzen Zyklen anzupassen.

## Selbstorganisation und Problemlösungsfähigkeit fördern und fordern:

Die oben geschilderte Situation wird in der aktuellen Managementdiskussion mit dem Akronym „VUCA“ bezeichnet, was für „volatility, uncertainty, complexity, ambiguity“ steht.<sup>4</sup> In solchen Konstellationen ist die Vorstellung, alles sei detailliert, rational und top-down planbar, kaum noch realistisch. VUCA-Umwelten sind dadurch gekennzeichnet, dass es zu Beginn eines Entwicklungsprozesses nicht möglich ist zu formulieren, wie dessen Ergebnis, z.B. ein neues Produkt oder eine neue Dienstleistung, aussehen oder wie das richtige Vorgehen bei einer Problemlösung sein soll. Erforderlich ist die enge Zusammenarbeit mit dem Kundenkreis, z.B. durch Einholen von intensivem Feedback. Dies kann und muss in einem Dienstleistungsbetrieb wie einer Bibliothek durch den direkten Kontakt der Mitarbeitenden mit den Kundinnen und Kunden erfolgen. Würde sich diese Anforderung nur auf die Leitung konzentrieren, müsste diese scheitern. Dies wiederum heißt aber, dass Mitarbeitende sich immer weniger darauf zurückziehen können, ihre Aufmerksamkeit nur auf den eigenen Arbeitsplatz zu konzentrieren. Vielmehr müssen sie über den Tellerrand schauen, immer häufiger abteilungsübergreifend kooperieren und sich für die Gesamtabläufe der Organisation öffnen.

## Lernen aus Erkenntnissen und kontinuierliche Verbesserung fördern und fordern:

Eine wesentliche Triebfeder für die Entwicklung von Organisationen ist das Lernen aus Erkenntnissen und Erfahrungen. Kritische Reflexion und Rückkopplungsschleifen systematisch in den internen Diskurs einer Organisation einzuführen und zu verankern, unterstützt dabei, einen bewussten Kontrapunkt zu setzen zu einer Haltung, nach der Dinge weiter so gemacht werden, weil sie immer schon so gemacht wurden und auch schon irgendwie funktionieren.<sup>5</sup>

Zweifelsohne sind diese Anforderungen für Bibliotheken und Informationseinrichtungen von hoher Relevanz. Sie durch Managementhandeln zu erfüllen, ist für die Institution und ihre Zukunftssicherheit ausgesprochen nützlich. Auf welche Weise diese Anforderungen Eingang in das Managementhandeln finden, ist letztlich sekundär. Dies kann durch einzelne Aktivitäten erfolgen oder durch den geplanten Einsatz einzelner Managementinstrumente, von der Strategieentwicklung, über Zielplanung und Beschwerdemanagement bis zum Einsatz agiler Methoden und Arbeitsweisen. Ohne Frage erfolgt genau dies bereits in Bibliotheken.

<sup>4</sup> Bennett, N.; Lemoine, J. (2014): What VUCA Really Means for You, in: Harvard Business Review, Vol. 92, No. 1/2.

<sup>5</sup> Müller-Jerina, A. (2007): Vom Qualitätsmanagement zur Zertifizierung. Maßnahmen zur Steigerung der Kundenzufriedenheit, in: Lülfi, D.; Benkert, H. (Hrsg.): Netzwerk Bibliothek, Frankfurt, S. 204.

## Fit für die Zukunft – Organisationsentwicklung durch Qualitätsmanagement in Bibliotheken und Informationseinrichtungen

Leichter und zugleich schlagkräftiger wird es jedoch, wenn man auf einen Rahmen zurückgreifen kann, der einzelne Handlungsoptionen strukturiert, miteinander vernetzt und in Beziehung setzt.

Am Beispiel des EFQM-Modells<sup>6</sup> soll skizziert werden, welchen Mehrwert Qualitätsmanagementmodelle bieten können, um die genannten Anforderungen, die bei der Entwicklung einer Organisation auftreten, zu bearbeiten. QM ist dabei zum einen Mittel Zweck, und zum anderen verschmilzt Qualitätsmanagement mit Management.

QM-Modelle arbeiten dabei auf zwei Ebenen: einer inhaltlichen Ebene, die zentrale Handlungsfelder benennt, die bei der qualitativen Entwicklung einer Organisation in den Blick zu nehmen sind und auf einer methodischen Ebene, die Vorgehensweisen und Haltungen fördert, die Veränderung und Entwicklungen ermöglicht.

Zukunftsorientierung, z.B. in Form intensiver, organisationsweiter Diskussionen über das, was die Institution prägt oder prägen sollte, wofür sie steht oder stehen sollte, für wen sie arbeitet oder arbeiten sollte, findet – wenn überhaupt – oft nur zwischen Tür und Angel statt. QM-Konzepte wie das EFQM-Modell bieten durch das Instrument einer umfassenden Selbstbewertung den strukturierten Rahmen, um sich als Organisation quasi von außen zu betrachten, sich selbst kritisch zu hinterfragen und aus diesen Erkenntnissen Veränderungsimpulse abzuleiten. Basierend auf einer Analyse des Umfelds, der internen Ressourcen und des Auftrags können bewusste Gestaltungs- und Richtungsentscheidungen getroffen und in einer Strategie oder Konzeption festgeschrieben werden. Dies schafft Freiräume für Neues. An keiner Stelle wird durch das QM-Modell einer Bibliothek jedoch eine inhaltliche Vorgabe im Hinblick auf ihre strategische Ausrichtung gemacht. Diese muss – und das wird von den Anwendern als durchaus anstrengend empfunden – für die eigene individuelle Situation vor Ort entwickelt werden. Weitere inhaltliche Handlungsfelder beziehen sich auf das Management von Personal, Ressourcen, Prozessen und Innovationen. Auch in diesen Handlungsfeldern werden keine Vorgaben durch extern festgelegte Standards gemacht, sondern auch hier setzt sich die Organisation auf der Grundlage einer faktenbasierten Analyse sowie des kritischen Blicks auf Benchmarks, eigene, begründete und plausible Ziele.

Das Instrument der Selbstbewertung ist sinnvoll und gewinnbringend nur als Team-Instrument einsetzbar. Nur dann kann durch die Zusammenschau der unterschiedlichen Perspektiven, Wahrnehmungen und Erfahrungen in einem Team ein umfassendes und gemeinsam getragenes Bild der Organisation entstehen. Diese intensive Beteiligung der Mitarbeitenden löst – fast unvermeidlich – einen aktiven Prozess der Selbstorganisation und der Bereitschaft zur Mitwirkung an der Lösung identifizierter Probleme aus. Ausgangspunkt ist hier nicht der Blick auf Defizite, sondern der Blick auf das, was schon erfolgreich getan wird und was an Qualitätsmaßnahmen bereits umgesetzt ist. Dies führt regelmäßig zu motivierenden „Aha-Erlebnissen“ und löst weitere Verbesserungsinitiativen aus.

Im Fokus der Selbstbewertung steht das Handeln als Organisation und nicht die ausführende Person. Perfektion zu erreichen, kann nicht das Ziel von Qualitätsmanagement sein. Dennoch führt der zugrundeliegende Impuls- und Taktgeber für den Lern- und Entwicklungsprozess, der sogenannte PDCA-Zyklus<sup>7</sup>, dazu, dass Handeln bewusster geplant wird, dass es selbstverständlich wird zu hinterfragen, ob durch das Handeln das geplante und gewünschte Ziel erreicht wurde und aus diesen Erkenntnissen Konsequenzen zu ziehen, zu lernen und einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess in Gang zu bringen.

Qualitätsmanagement, das auf diese Weise verstanden und gelebt wird, ist kein potemkinsches QM-Dorf, sondern bietet einen praktikablen Rahmen für Organisationsentwicklung in Bibliotheken und Informationseinrichtungen.

<sup>6</sup> Weiterführende Informationen zum EFQM Excellence Model: <http://www.efqm.org/the-efqm-excellence-model> (18.04.2017). Als bibliotheksspezifische Adaptation des EFQM-Modells wurde das QM-Modell „Ausgezeichnete Bibliothek“ entwickelt, <https://www.hdm-stuttgart.de/bi/forschung/iqo/ab> (18.04.2017). Vgl. dazu: Jaksch, U. (2014): Auf dem Weg zur Ausgezeichneten Bibliothek: effizientes Qualitätsmanagement in Bibliotheken. Wiesbaden, Dinges & Frick.

<sup>7</sup> PDCA ist das Akronym für Plan, Do, Check, Act. Der PDCA-Zyklus beschreibt einen iterativen vierphasigen Prozess für Lernen und Verbesserung und damit ein Basiskonzept des Qualitätsmanagements.



Sail Monument Manama Bahrain 2017, Copyright Ursula Georgy

# Das Jahr 2016 im Überblick



## JANUAR

Mit einer Kick-Off Veranstaltung startet am 5. Januar 2016 die intensive Vorbereitung auf die im Sommer von ZBIW und der Akademie für wissenschaftliche Weiterbildung angestrebte Zertifizierung nach DIN ISO 9001 und DIN ISO 29990 (Lerndienstleistungen für die Aus- und Weiterbildung). Beide Fortbildungsanbieter der TH Köln erwarten durch diesen Schritt neben der Optimierung und Vereinheitlichung der bestehenden Prozesse und Dokumente – von der Angebotsplanung, über die Durchführung und Evaluation der Weiterbildungsangebote bis hin zum Controlling – eine weitere Verbesserung ihrer Position im Wettbewerb der Weiterbildungsanbieter.

17 Teilnehmer\*innen aus Deutschland, Österreich und der Schweiz beenden am 11. Januar 2016 den ersten Zertifikatskurs „Teaching Librarian“ mit der Vorstellung ihrer im Praxismodul erarbeiteten Schulungskonzepte und Poster. Durch gegenseitige Hospitationen während des Praxismoduls haben sie neue Ideen und Lösungsansätze in ihre Bibliotheken mitgebracht. Was

zuvor in sechs Präsenzveranstaltungen und den zugehörigen Online-Phasen gehört, erprobt und in Hausarbeiten weiterentwickelt wurde, findet hier seinen gebührenden Abschluss. Nach Grußworten von Dr. Ulrich Meyer-Doeringhaus, als Vertreter der Hochschulrektorenkonferenz, der Leiterin des ZBIW und der anwesenden Dozentinnen, erhalten alle Absolvent\*innen ihr Zertifikat. Wünschenswert ist, dass die vorgestellten Ergebnisse das Schulungsgeschehen in den Teilnehmer\*inneneinrichtungen nachhaltig beeinflussen werden.

Die Überprüfung und Aktualisierung der SWOT-Analyse ist Thema des ersten Strategieworkshops, den das ZBIW-Team am 27. Januar 2016 durchführt. Die SWOT-Analyse ist die Basis für die auszuarbeitende Strategie 2016-2020.

Das Weiterbildungsjahr des ZBIW beginnt am 20. Januar 2016 mit einer Anwenderschulung für EZB-Bibliotheken als erste von insgesamt 169 ein- und mehrtägigen Veranstaltungen.

## FEBRUAR

Im Rahmen der geplanten bundesweiten Umfrage zur Weiterentwicklung des Fort- und Weiterbildungsangebotes für Bibliotheken findet am 3. Februar 2016 ein erstes Planungs- und Abstimmungsgespräch zwischen Frau Prof. Dr. Simone Fühles-Ubach, Dipl.-Bibl. Miriam Albers und dem ZBIW statt.

Zur Abbildung der Prozessabläufe als Vorbereitung für die angestrebte Zertifizierung wird die bereits vom Hochschulreferat Qualitätsmanagement der TH Köln eingesetzte Software BIC (Business Process Management Software) für das ZBIW beschafft. Das Arbeiten mit BIC für die Modellierung der Prozesse wird vom Hochschulreferat Qualitätsmanagement durch einen regelmäßigen hochschulweiten Erfahrungsaustausch unterstützt.

Am 15. Februar 2016 stellt sich das ZBIW einer Wiederholungsprüfung der Qualitätsgemeinschaft Berufliche Weiterbildung Region Köln, deren Mitglied das ZBIW seit 2001 ist. Die Prüfung ist eine gute Vorbereitung für die anstehende Zertifizierung des ZBIW. Die beiden Prüferinnen geben wichtige Hinweise für Verbesserungen, und das ZBIW erhält am 23. März erneut seine Mitgliedsbescheinigung für die Qualitätsgemeinschaft.

Am 17. Februar 2016 nimmt Rita Höft an der Mitgliederversammlung der Qualitätsgemeinschaft Berufliche Bildung Region Köln in der Industrie- und Handelskammer Köln teil.

Ebenfalls am 17. Februar treffen sich zur Sicherstellung eines qualitativ hochwertigen, abgestimmten RDA-Schulungskonzepts die Dozent\*innen, die für das ZBIW Grundlagen- und Aufbauschulungen durchführen werden.

Die Bildungsmesse „didacta“ steht unter dem Motto „Bildung ist Zukunft“. Rita Höft informiert sich am 19. Februar 2016 durch einen Besuch der Fachmesse über die Zukunft des Lernens. Rund 800 Anbieter aus 38 Ländern präsentieren auf der Messe einem großen Publikum neue Lösungen für die unterschiedlichsten Bildungsbereiche.

Am 22. Februar 2016 startet mit der ersten Präsenzphase der zweite Durchgang der deutschlandweit ersten umfassenden

Qualifizierung im Berufsfeld Informationskompetenz der Zertifikatskurs „Teaching Librarian“. Der Kurs qualifiziert Beschäftigte in Bibliotheken, die Herausforderungen dieses Berufsfeldes zu bewältigen und an ihrer Bibliothek Veranstaltungen zur Vermittlung von und Befähigung zur Informationskompetenz planen und durchführen zu können. Acht Module, die eng miteinander verzahnt sind, werden die 18 Teilnehmenden bis zum Januar 2017 absolvieren. Das Zertifikat der TH Köln ist ein sowohl national als auch international anerkannter Leistungsnachweis. Zudem ist anhand der hier erworbenen ECTS eine Anrechnung der Leistungen bei einem anschließenden oder parallelen Studium grundsätzlich möglich.

Als Teil der Werbekampagne für die Weiterbildung zur Fachwirt\*in für Medien- und Informationsdienste hatte Rita Höft bereits im November 2015 das Kompetenzprofil und mögliche Karrierewege von Fachwirt\*innen der Arbeitsgemeinschaft der Fachhochschulbibliotheken vorgestellt. Am 25. Februar 2016 ist sie mit dem Thema zur Sitzung der Arbeitsgemeinschaft der Großstadtbibliotheken in die Stadtbibliothek Duisburg eingeladen.

## MÄRZ

Frühförderung im Säuglingsalter, LIT-Slam mit Jugendlichen, Bibliotheksarbeit mit Flüchtlingskindern oder das Büchertaxi in die Grundschule – die Themen und Zielgruppen der Abschlussprojekte des Zertifikatskurses „Experten für das Lesen“ 2015-2016 sind wieder vielfältig. Sowohl Ursula Georgy als auch Beate Möllers, Ministerium für Familie, Kinder, Jugend, Kultur und Sport, betonten im Rahmen der Abschlussveranstaltung für den Zertifikatskurs am 1. März 2016 in Dortmund wie kreativ und beispielhaft die Ergebnisse des Kurses immer wieder sind.

Schon am 8. März 2016 beginnt der nächste Kurs. Unter bewährter fachlicher Leitung von Prof. Dr. Gudrun Marci-Boehnecke und ihrem Team des Instituts für deutsche Sprache und Literatur an der TU Dortmund werden die Teilnehmer\*innen fit gemacht für die kompetente Kommunikation mit Schulen, Kindergärten und weiteren Kooperationspartnern. Pädagogisch-didaktische Grundkenntnisse gehören ebenso dazu wie der Umgang mit



**Brigitte Block**  
Hochschulbibliothekszentrum des Landes NRW (hbz), Köln, Diplom-Bibliothekarin, Gruppe Datenbank-Services und Verbunddienstleistungen, Schwerpunkt: Verbundkatalogisierung, Regelwerksfragen, Gremienarbeit (AG RDA)



**Julia Bergmann**  
Trainerin, Beraterin, Buchautorin, Themen: Informations- und Wissensvermittlung, Recherchekompetenz, Arbeitsorganisation und -techniken, webbasierte und mobile Technologien in Bildungs- und Kulturarbeit, Maker-spaces, digitale Wandel in Organisationen, Design Thinking für Bibliotheken



**Regina Brehm**  
Selbstständige Organisationsberaterin, Fach- und Führungskräftecoach, langjährige Führungserfahrung in Unternehmen sowie in der Fachhochschullehrtätigkeit im Bereich Sozialethik, Tätigkeitsschwerpunkt: Seminare, Beratung und Coaching zum Thema „Führung“ (Führung der eigenen Person, Personalführung, Strategische Führung)



**Christiane Brockerhoff**  
Kommunikationstrainerin, Buchautorin und Coach, Begleitung von Veränderungsprozessen als Moderatorin und Beraterin, Coaching von Führungskräften und Konfliktberatung, Trainerin für Präsentation, Stimmbildung, professionelle Gesprächsführung



# Das Jahr 2016 im Überblick

Evaluationsinstrumenten, die richtige Öffentlichkeitsarbeit oder die eigene Kompetenz im Umgang mit digitalen Medien. Theoretischer Input, praktische Beispiele und Übungen, der Bezug zur eigenen Bibliothek – mit diesem Rüstzeug können erfolgreiche Angebote entstehen. Rita Höft begrüßt 11 motivierte Teilnehmerinnen zum Kursbeginn in Dortmund.

Ursula Georgy, Rita Höft, Marvin Lanczek und Wolfgang Thieme nehmen am 6. Bibliothekskongress „Bibliotheksräume – real und digital“ vom 14. bis 17. März 2016 im Congress Center Leipzig teil. Die eigene Weiterbildung, die Kontaktpflege zu Dozent\*innen und dem beruflichen Netzwerk oder das Aufspüren von Trends, der Bibliothekskongress / der Bibliothekartag gehören zum Pflichtprogramm des ZBIW-Teams. Rita Höft hält zusammen mit Simon Brenner, wissenschaftlicher Mitarbeiter des Instituts für Informationswissenschaft, am 16. März in der Veranstaltung „Neue Aspekte der Weiterbildung“ einen Vortrag zum Thema „E-Learning in der bibliothekarischen Weiterbildung – Potentiale und Perspektiven“<sup>1</sup>. Den Fachwirt-Lehrgang bewirbt Rita Höft am selben Tag auf der Mitgliederversammlung der Arbeitsgemeinschaft der Parlaments- und Behördenbibliotheken. Im Rahmen des Kongresses treffen sich Ursula Georgy und Stephan Holländer, Beauftragter für Weiterbildung von BIS – Bibliothek Information Schweiz, um Möglichkeiten einer Kooperation zu besprechen. Zudem findet ein Gespräch zwischen Ursula Georgy und Rita Höft sowie Beate Möllers (Ministerium für Familie, Kinder, Jugend, Kultur und Sport des Landes Nordrhein-Westfalen) und Petra Büning (Fachstelle für Öffentliche Bibliotheken NRW) über mögliche Qualifizierungsangebote für künftige Führungskräfte statt.

Im Rahmen des Zertifizierungsprozesses beginnen am 15. März 2016 die Arbeiten zur Erstellung eines gemeinsamen Qualitätsmanagement-Handbuchs der Qualitätsgemeinschaft, das alle Prozesse und Strategien zusammenführt, die Prozesse sowie Handlungsanweisungen nachvollziehbar dokumentiert und für alle Mitarbeiter\*innen der Akademie und des ZBIW verbindlich ist. Claudia Tischler ist als Qualitätsmanagementbeauftragte (QMB) des ZBIW für die Erstellung dieser Dokumentation zuständig.

<sup>1</sup> <https://opus4.kobv.de/opus4-bib-info/files/2331/E-Learning.pdf> (21.04.2017)

## APRIL

In BuB Heft 4 2016 setzen sich Rita Höft und Karin Holste-Flinspach, Vorsitzende der BIB-Kommission für Ausbildung und Berufsbilder (KAuB), mit der Fachwirtausbildung in NRW und Hessen auseinander. Der Artikel bietet einen Vergleich der beiden Weiterbildungslehrgänge, zeigt Karrieremöglichkeiten für Fachwirt\*innen auf und ist auch ein Plädoyer für diese Weiterbildung.<sup>2</sup>

Rita Höft stellt am 14. April 2016 auch der Arbeitsgemeinschaft der Universitätsbibliotheken in deren Sitzung am Campus der Universität Duisburg-Essen das Kompetenzprofil und die Karriereweg von Fachwirt\*innen für Medien- und Informationsdienste vor.

Im Auftrag des ZBIW führen Prof. Dr. Simone Fühles-Ubach und Dipl.-Bibl. Miriam Albers, beide Institut für Informationswissenschaft der TH Köln, unter dem Titel „(Noch) Besser werden“ ab dem 25. April 2016 eine bundesweite Befragung durch. Ziel des ZBIW ist, dem Bedarf an Fort- und Weiterbildung in Bibliotheken und Informationseinrichtungen (noch) besser gerecht zu werden. Das ZBIW wird die Ergebnisse nutzen, um sein Angebot noch passgenauer auf die Bedürfnisse der Beschäftigten und der Leitungen von Bibliotheken und Informationseinrichtungen abzustimmen. Eine Teilveröffentlichung der Ergebnisse in b.i.t.online wird angedacht.

Die Praxisprojekte des Zertifikatskurses „Experten für das Lesen“ 2015/2016 können auf der Webseite des vbnw abgerufen werden. Eine große Auswahl der bisherigen Praxisprojekte findet sich bereits auf der Webseite, bietet Inspiration für Ideen und ist zudem eine Informationsmöglichkeit für Interessent\*innen an diesem Zertifikatskurs.<sup>3</sup>

## MAI

Am 3. Mai nimmt das ZBIW an einer Informationsveranstaltung der TH Köln zum Thema „Lehrveranstaltungs- und Raummanagement in CampusNet“ teil. Die TH Köln bereitet seit längerer Zeit die Einführung des Campus-Management-Systems CampusNet vor und bietet mit dieser Veranstaltung Gelegenheit, sich

<sup>2</sup> Höft, Rita; Holste-Flinspach, Karin: Karriere ohne Studium. In: BuB 68 (2016) 4, S. 198-201

<sup>3</sup> <http://www.bibliotheken-nrw.de/projekte/praxisideen/> (21.04.2017)

über den aktuellen Stand im Teilprojekt Lehrveranstaltungs- und Raummanagement zu informieren.

„Fit für Präsentationen und Fachgespräche – Nicht nur, aber auch eine Prüfungsvorbereitung“ – zwölf Trainingsangebote für über 100 Auszubildende, die im Juni/Juli ihre mündliche Prüfung zur/zum Fachangestellten für Medien- und Informationsdienste ablegen, bietet das ZBIW in Zusammenarbeit mit der zuständigen Stelle für den Ausbildungsberuf bei der Bezirksregierung Köln ab dem 9. Mai 2016 an. Das Trainingsangebot ist eine optimale Vorbereitung auf die mündliche Prüfung. Erfahrene Kommunikationstrainerinnen machen die Prüflinge fit in Bezug auf ihre Präsentations- und Vortragstechnik und üben Kommunikation und Gesprächsverhalten.

Im jährlichen Erfahrungsaustausch der Ausbildungsleitungen am 11. Mai 2016 informiert Susanne Müller, Fachärztin für Psychiatrie, zum Thema „Psychische Erkrankungen bei Auszubildenden in Bibliotheken und Informationseinrichtungen“.

Das Weiterbildungsangebot „Den roten Faden finden – Wir entwickeln eine Bibliotheksstrategie“ ist in der Planung. Unter dem Arbeitstitel „Bibliothek 2020“ treffen sich am 17. Mai 2016 Sonja Bluhm, Diplom-Bibliothekarin und Coach, Rita Höft und Vertreterinnen der Fachstelle für Öffentliche Bibliotheken in Düsseldorf zum ersten Planungstreffen. Das Angebot soll im Rahmen der Fortbildungsangebote für Öffentliche Bibliotheken in NRW stattfinden.<sup>4</sup>

Der zweite Strategieworkshop des ZBIW findet am 30. Mai 2016 statt und legt weitere Grundlagen für das Strategiepapier 2016-2020.

## JUNI

„Fluch und Segen der Bibliometrie“ – Dr. Miloš Jovanović gibt am 6. Juni 2016 im Rahmen der 42. Sitzung mit den Beauftragten für die bibliothekarische Fortbildung in der TH Köln einen Überblick über die Möglichkeiten der Bibliometrie und deren praktische Anwendung. Der Bibliometrie als einem festen

<sup>4</sup> [https://www.th-koeln.de/weiterbildung/den-roten-faden-finden---wir-entwickeln-eine-bibliotheksstrategie\\_33938.php](https://www.th-koeln.de/weiterbildung/den-roten-faden-finden---wir-entwickeln-eine-bibliotheksstrategie_33938.php) (24.04.17)

Bestandteil der Informationswissenschaft kommt in Zeiten von Lehrevaluation, Hochschulexzellenzwettbewerben und Qualitätsmessung wissenschaftlicher Arbeit ein immer höherer Stellenwert zu, nicht nur in der wissenschaftlichen Community. Neben der Darstellung und Diskussion der vielen positiven Aspekte wird auch auf die zahlreiche Kritik eingegangen, die an die Adresse der Bibliometrie (und ihre „Verwandten“ Szientometrie, Informetrie etc.) gerichtet wurde und wird. Weitere Themen sind u.a. die Programmplanung für das Jahr 2017, ein Erfahrungsbericht zum 2015 eingeführten Online-Anmeldeverfahren, die Befragung des ZBIW zur Weiterentwicklung des Fort- und Weiterbildungsangebotes für Bibliotheken und das neue Konzept für das „Bibliothekarische Grundwissen“ – die Fortbildung „Bibliothek für Quereinsteiger – Grundwissen Bibliothek“.

Um die Fortbildungsangebote für die Öffentlichen Bibliotheken im Jahr 2017 in NRW zu planen, trifft sich Rita Höft am 7. Juni 2016 mit Vertreterinnen der Dezernate 48 Öffentliche Bibliotheken der Bezirksregierungen des Landes NRW in Düsseldorf zu einem Arbeitsgespräch.

Am 9. Juni 2016 findet das letzte der 12 Trainings zum Thema „Fit für Präsentationen und Fachgespräche – nicht nur, aber auch eine Prüfungsvorbereitung“ in der Stadt- und Landesbibliothek Dortmund statt.

Das Zertifizierungsverfahren sieht im Vorfeld zum externen Audit durch eine Agentur ein internes Audit vor. Die Qualitätsgemeinschaft entscheidet sich dafür, dass sich die Akademie und das ZBIW wechselseitig auditieren. Unterstützt und beobachtet wird das Vorhaben durch Jana Gihardt Engle, Mitarbeiterin im Hochschulreferat Qualitätsmanagement der TH Köln und ehemalige Auditorin einer Zertifizierungsagentur. Dieser am 9. und 10. Juni 2016 durchgeführte „Test“ eröffnet die Möglichkeit, Abweichungen noch rechtzeitig vor dem Audit durch eine Agentur zu erkennen und zu beheben.

Am 20. Juni 2016 findet ein zweites Treffen zwischen Ursula Georgy und Stephan Holländer, Beauftragter für Weiterbildung von BIS – Bibliothek Information Schweiz bzgl. einer Kooperation in Frankfurt statt. Dabei werden die möglichen Kooperationsfelder



**Marion Creß**  
IKARUS GbR, Duisburg, Kommunikationstrainerin, Sprecherzieherin und Dozentin in der Erwachsenenbildung, Schwerpunktthemen in Wirtschaft und Verwaltung sind Präsentation und Persönlichkeit, Professionelle Gesprächsführung, Kundenorientierte Kommunikation, Sprech- und Stimmtraining



**Sonja Bluhm**  
Coaching & Beratung, Würzburg; Diplom-Bibliothekarin, tFZI-Gruppenpädagogin, Business Coach (DFC), Freie Trainerin, Referentin und Coach in der Erwachsenenbildung, Themenschwerpunkte im bibliothekarischen Bereich: Konzept- und Strategieentwicklung, Begleitung von Bibliotheksteams in Veränderungsprozessen, Methodentrainings



**Christiane Brammer**  
Fachhochschulbibliothek Dortmund, Diplom-Bibliothekarin, Schwerpunkte: Medienbearbeitung (insbesondere E-Books), Vermittlung von Informationskompetenz und Literaturverwaltung, Evaluierung der Nutzung elektronischer Medien, Projekte mit Schreibwerkstatt und E-Learning-Koordinierungsstelle



**Reinhard Feldmann**  
Universitäts- und Landesbibliothek Münster, Schwerpunkte: Ältere, wertvolle und schützenswerte Buchbestände, Nachlässe, Bestandserhaltung und Digital Humanities, zahlreiche einschlägige Publikationen

# Das Jahr 2016 im Überblick

näher spezifiziert und ein Kooperationsvertrag angedacht.

Ende Juni 2016 steht auch das Weiterbildungsprogramm des ZBIW für das 2. Halbjahr 2016 gedruckt und online zur Verfügung. In Kooperation mit der Deutschen Nationalbibliothek werden zwei Veranstaltungen „RDA-Kompakt“ für Öffentliche und Wissenschaftliche Bibliotheken angeboten. Diese beiden Veranstaltungen sind der Auftakt für ein umfangreiches Schulungsangebot des ZBIW zu RDA.

## JULI

In ProLibris, Heft 2 2016 zieht Prof. Dr. Gudrun Marci-Boehncke eine positive Bilanz der bislang durchgeführten Zertifikatskurse „Experten für das Lesen“.<sup>5</sup>

Nicht nur im Hinblick auf ein notwendiges „to do“ in Sachen Zertifizierung erhält das ZBIW-Team am 12. Juli 2016 durch einen Mitarbeiter des Hochschulreferats „Technisches Gebäudemanagement und Arbeitssicherheit Team Arbeitssicherheit, Umweltschutz und Gesundheitsförderung“ eine Einweisung in den Arbeitsschutz und verwandte Themen, die im Rahmen der Seminartätigkeit in den Räumlichkeiten der TH ebenso für die Dozent\*innen des ZBIW und die Teilnehmer\*innengruppen von Bedeutung sind.

Am 13. Juli 2016 verabschiedet das ZBIW sein Strategiepapier 2016-2020 mit dem strategischen Hauptziel „Mitarbeiter\*innen in Bibliotheken und Informationseinrichtungen zu befähigen, in ihrem Tätigkeitsfeld aktuell zu bleiben und auf zukünftige Anforderungen / Aufgaben vorzubereiten. Dabei ist es zentrales Ziel, dass das ZBIW als Innovationstreiber im Bereich Weiterbildung agiert.“ Ergänzt wird dieses Hauptziel durch fünf weitere Ziele, wovon sich eines auf den Aufbau einer integrierten externen Kommunikationsstrategie bezieht.

Als Ergebnis des dreitägigen Audits durch die Zertifizierungsorganisation für die Spezialbereiche Arbeitsmarkt, Bildung und

Dienstleistung CERTQUA vom 18. bis 20. Juli erfolgt die Zertifizierung nach DIN ISO 9001 und DIN ISO 29990 (Lerndienstleistungen für die Aus- und Weiterbildung). Im Rahmen des Prüfungsprozesses konnte der externe Auditor keinerlei Abweichungen zu den Anforderungen der beiden Normen feststellen. Die formulierten Verbesserungspotenziale bieten beiden Einrichtungen die Möglichkeit, ihr bereits auf hohem Niveau befindliches Qualitätsmanagement-System weiter zu optimieren.

Die erworbene Zertifizierung ist Voraussetzung für die Gewährung von Bildungsurlaub für Weiterbildungsangebote wie z.B. die MALIS-Module oder auch Zertifikatskurse. Ein Antrag auf staatliche Anerkennung der Qualitätsgemeinschaft als Einrichtung der Arbeitnehmerweiterbildung im Sinne des Arbeitnehmerweiterbildungsgesetzes (AWbG) wird bei der hierfür zuständigen Bezirksregierung Köln gestellt.

Am 13. Juli 2016 werden die druckfrischen Exemplare des ZBIW-Jahresberichts 2015 „Lernen ist Zukunft“ geliefert. Mit diesem Motto greift das ZBIW seine Leitideen „Zukunft Bibliothek – Investition in Weiterbildung“ und „Zukunft Bibliothek – Innovation durch Weiterbildung“ sehr konkret auf. Lebensbegleitendes Lernen wird mehr und mehr zu einem zentralen Bestandteil individueller Personalentwicklung und somit unverzichtbar für jede einzelne Erwerbsbiografie. Lebenslanges Lernen muss zu einem Leitprinzip werden, insbesondere vor dem Hintergrund des demographischen Wandels und der steigenden Innovationsdynamik, der sich auch Bibliotheken und Informationseinrichtungen nicht entziehen können.

Die Vereinbarung zwischen dem Landesbibliothekszenrum Rheinland-Pfalz, dem Berufsverband Information Bibliothek, Landesgruppe Rheinland-Pfalz, und dem ZBIW wird am 27. Juli 2016 in Koblenz erneuert. Ziel dieser Vereinbarung ist es, für Mitarbeiter\*innen an rheinland-pfälzischen Bibliotheken (Öffentliche und Wissenschaftliche Bibliotheken) bedarfsgerechte Fortbildungen zu bibliothekarischen Fachthemen anzubieten.

## AUGUST

Am 29. August 2016 beginnt das 2. Seminarhalbjahr mit Teil 1 der Fortbildung „Führen als Teamleistung“.

Am 31. August startet das erste Seminar „RDA-Kompakt“ in Kooperation mit der Deutschen Nationalbibliothek. Über 200 Beschäftigte aus Öffentlichen und Wissenschaftlichen Bibliotheken werden 2016 im Rahmen der Veranstaltungen „RDA-Kompakt“ mit den Grundlagen der RDA vertraut gemacht. Das ZBIW bietet darüber hinaus ein aufeinander abgestimmtes Schulungsangebot zu RDA, bestehend aus jeweils einer dreitägigen Grundlagen- und Aufbauschulung. Auch Inhouse-Schulungen zum Thema können über das ZBIW angefragt werden.

## SEPTEMBER

Am 13. September 2016 trifft sich der 2015 neu ernannte wissenschaftliche Beirat des ZBIW zu seiner 2. Sitzung. Vorgestellt werden die Ergebnisse aus der Befragung „(Noch) Besser werden“. Ein zentrales Ergebnis der Befragung ist, dass nur in wenigen Bibliotheken systematische Personalentwicklung stattfindet. Gleichzeitig wurde aus den Ergebnissen die Erkenntnis gewonnen, dass sich aus den Antworten nur schwer Zukunftsthemen herleiten lassen. Der Beirat diskutierte daher verschiedene Möglichkeiten, Zukunftsthemen systematisch zu identifizieren, die das ZBIW künftig verstärkt in seinem Weiterbildungsangebot neben Trendthemen berücksichtigen möchte. Das neue Seminarformat ON DEMAND soll die Möglichkeit schaffen, zusätzlich zum „festen“ Weiterbildungsprogramm (innovative) Seminare zu Themen anzubieten und – sobald ein für die Durchführung ausreichendes Kundeninteresse besteht – die entsprechenden Veranstaltungen kurzfristig anzubieten.

Die Qualifizierung von Bibliotheks- und Abteilungsleitungen in Öffentlichen und Wissenschaftlichen Bibliotheken für Managementaufgaben beschäftigt am 14. September 2016 erneut Beate Möllers (Ministerium für Familie, Kinder, Jugend, Kultur und Sport des Landes Nordrhein-Westfalen), Ursula Georgy und Rita Höft. Bei einem Treffen in Düsseldorf wird ein erster Entwurf für einen möglichen Zertifikatskurs diskutiert.

Am 21. September 2016 nimmt Rita Höft an der Fortbildung „Soziales Lernen mit und im Netz“ der Hochschuldidaktischen Weiterbildung der TH Köln teil. Der Workshop widmet sich Chancen und Herausforderungen, die sich u.a. bei der digital gestützten Betreuung der Lernenden durch Lehrende ergeben.

„Geht die Ära des analogen Lernens dem Ende entgegen? Online-Seminar statt Präsenzseminar? Wie können Wirtschaft und Weiterbildungs-träger gemeinsam die digitale Bildungsoffensive mitgestalten? Wie verändert sich Personalentwicklung in Zeiten von Arbeit 4.0? Welche Konzepte werden bereits erfolgreich in Unternehmen und Hochschulen umgesetzt? Wie wollen wir die Zukunft des Lernens gestalten?“ Mit dem Barcamp „Weiterbildung 4.0 – Die Zukunft der (Weiter-)Bildung in der digitalen Welt“ bietet die Akademie für wissenschaftliche Weiterbildung der TH Köln am 28. September 2016 einen Open Space für Teilnehmende aus Hochschule, Verwaltung und Wirtschaft. Chancen, Probleme und Veränderungen, die sich durch die Digitalisierung für (Weiter-)Bildung ergeben, werden in zahlreichen Sessions diskutiert. Auch das Team des ZBIW ist unter den Teilnehmer\*innen.

## OKTOBER

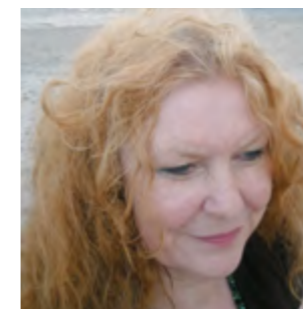
Die Zertifizierung des ZBIW nach DIN ISO 9001 und DIN ISO 29990 macht es notwendig, dass das ZBIW gemeinsam mit seinen Partner\*innen (Mindest)standards definiert, die zum einen die Zusammenarbeit verbindlich regeln und zum anderen dazu beitragen, die Qualität der Zusammenarbeit weiter zu verbessern. Die Fortbildungsbeauftragten als wichtige Ansprechpartner\*innen des ZBIW in den NRW-Hochschulbibliotheken haben in den letzten Jahren immer wieder auch das Aufgabenprofil dieser Gruppe sowie die Form der Zusammenarbeit mit dem ZBIW diskutiert, jedoch nie verbindlich festgeschrieben. Mit Blick auf das nächste Audit sieht es das ZBIW als entscheidend an, erstmalig verbindliche Qualitätsstandards für die Zusammenarbeit zu definieren und die Fortbildungsbeauftragten zu unterstützen, ihr Aufgabenprofil zu definieren. Am 5. Oktober 2016 trifft sich das ZBIW daher mit einer kleinen Arbeitsgemeinschaft der Fortbildungsbeauftragten als ersten Schritt auf dem Weg zu Klärung eines künftigen Aufgabenprofil und der Erarbeitung von Qualitätsstandards



**Dr. Ulrike Hanke**  
Privatdozentin für Erziehungswissenschaft und freiberufliche Dozentin in der Hochschuldidaktik und Bibliotheksdidaktik an zahlreichen Institutionen in Deutschland, der Schweiz und Österreich, Autorin verschiedener Lehrbücher zur Hochschuldidaktik und Bibliotheksdidaktik



**Christiane Hansel**  
Universitätsbibliothek Duisburg-Essen, Diplom-Bibliothekarin, Aleph-Systembibliothekarin, Teamleiterin Fernleihe am Campus Essen, u.a. zuständig für Dokumentliefersysteme



**Nannette Heyder**  
Hochschulbibliothekszenrum des Landes NRW (hbz), Köln, Diplom-Bibliothekarin, Gruppe Portale, zuvor langjährige Mitarbeiterin des British Council Cologne, seit 1998 freiberufliche Englisch-Dozentin für Beschäftigte im Bibliotheks- und Informationswesen



**Iris Hoepfner**  
Universitätsbibliothek Dortmund, Diplom-Bibliothekarin, Leiterin der Abteilung Informationskompetenz und Publikationsunterstützung

# Das Jahr 2016 im Überblick

„Nach der Zertifizierung ist vor der Zertifizierung“ – am 28. Oktober 2017 treffen sich Akademie und ZBIW u.a. zum Thema Überarbeitung der Qualitätsziele der Qualitätsgemeinschaft und planen die weitere Umsetzung von Verbesserungsvorschlägen des Auditors.

## NOVEMBER

Am 3. November 2016 beginnt die Auslieferung des Programmheftes für das 1. Halbjahr 2017 an die Bibliotheken und Informationseinrichtungen. Gleichzeitig werden die neuen Weiterbildungsangebote auf der Webseite des ZBIW veröffentlicht. Das neue Programm enthält auch die Fortbildung „Bibliothek für Quereinsteiger – Grundwissen Bibliothek“. Eine Woche erhalten Fachfremde einen Einstieg in das Berufsfeld Bibliothek und Information. Grundlegende berufsnaher Inhalte vermittelt von Berufspraktikern – dieses Konzept hat schon im Vorgängerangebot „Bibliothekarisches Grundwissen“ überzeugt. Aktualisiert, noch fokussierter auf die Praxis, abgestimmt auf die Fragestellungen der Teilnehmer\*innen ist das neue Angebot kurz nach der Veröffentlichung bereits fast ausgebucht.

Im Rahmen der Fortbildungsbeauftragten-Tagung der Hochschulübergreifenden Fortbildung NRW (HÜF) berichtet Wolfgang Thieme am 4. November 2016 in Herdecke über das Projekt „Einführung eines Qualitätsmanagementsystems im ZBIW“.

Die Webredaktion der TH Köln berät am 8. November 2016 das ZBIW zum Thema „Optimierung der Sichtbarkeit des ZBIW und seiner Aktivitäten und Angebote durch Social Media“. Eine erste Beurteilung und Priorisierung der hierfür künftig notwendigen Schritte wird vorgenommen.

Am 9. November nimmt Rita Höft am 12. Bibliotheksleitertag in der Deutschen Nationalbibliothek, Frankfurt (Main) teil. Unter dem Motto „Von außen betrachtet – (Wie) passt die Bibliothek in die heutige Informationsgesellschaft?“ stehen die u.a. die Themen Bibliotheksmarketing, Sichtbarkeit im Web und digitale Angebote im Fokus der Veranstaltung.

Mit Wirkung vom 15. November ist das ZBIW als Einrichtung der Arbeitnehmerweiterbildung anerkannt. Das Schreiben

der Bezirksregierung Köln kommt gerade rechtzeitig für die Teilnehmer\*innen des Zertifikatskurses „Experten für das Lesen“. Einige von ihnen beantragen Bildungsurlaub für die Erstellung der bevorstehenden Hausarbeit.

Ursula Georgy besucht am 17. November 2016 den Workshop „Horizon Report - Trends der Hochschulausgabe 2016“ an der Universität Duisburg Essen. Im Mittelpunkt stehen neue sowie innovative Lehr- und Lehrkonzepte, die auch für das ZBIW von Interesse sind.

Das ZBIW erneuert sein Laptop-Labor. Marvin Lanczek beginnt mit der Konfiguration von 16 neuen Laptops. Ausgestattet mit dem neuen Betriebssystem Windows 10 sind die Laptops sehr viel leistungsfähiger, schneller und haben eine wesentlich höhere Akkuleistung als die alten Geräte.

## DEZEMBER

Wesentlicher Bestandteil des Wissensmanagements des ZBIW sollen die Wissenslandkarten zu allen Mitarbeiter\*innen sein. Wissenslandkarten helfen, den Wissenstransfer in allen Arbeitsprozessen zu optimieren, indem sie individuelles Know-how für alle verfügbar machen und durch optimale Nutzung zur Kompetenzentwicklung aller beitragen. Die Wissenslandkarten werden im Dezember über digitale Mindmaps erstellt.

Astrid Schulz, Bezirksregierung Köln, und Rita Höft beginnen mit der Arbeit an einer umfangreichen Broschüre zur Fachwirtausbildung. Vom Kompetenzprofil über den Rahmenlehrplan bis hin zu möglichen Karrierewegen – die Broschüre wird alle relevanten Informationen zur Weiterbildung zusammenfassen. Die Broschüre soll im Frühjahr 2017 erscheinen und das Informations- und Werbepaket zum Fachwirtlehrgang ergänzen. Ein neuer Lehrgang beginnt, sobald mindestens 10 Anmeldungen vorliegen.

Der Webauftakt der TH Köln soll Anfang 2017 auf Imperia 10 umgestellt werden. Marvin Lanczek nimmt am 7. Dezember an einer Informationsveranstaltung zum neuen Design von Imperia 10 teil und wird dort auch über die Zeitplanung der Umstellung informiert.

In Heft 6 2016 von b.i.t.online erscheint eine gemeinsame Publikation von Miriam Albers, Simone, Fühles-Ubach und Ursula Georgy unter dem Titel „Fortbilden, aber wohin? – Über Initiative, Motivation und Inhalt bibliothekarischer Fortbildung“ zu den Ergebnissen der Mitte des Jahres durchgeführten Befragung.<sup>6</sup>

Am 16. Dezember nehmen Ursula Georgy und Wolfgang Thieme an einer Informationsveranstaltung zur Urheberrechtssproblematik teil. In den Bibliotheken, bei Lehrenden und Studierenden herrscht Alarmstimmung. Eine geplante neue Regelung zu § 52a Urheberrechtsgesetz scheint die gewohnte Form, Textmaterialien in Lernplattformen bereitzustellen, aus den Angeln zu heben. Ein von der Kultusministerkonferenz (KMK) mit der Verwertungsgesellschaft Wort (VG Wort) im Herbst 2016 geschlossener Rahmenvertrag, der ab dem 1.1.2017 gelten sollte, ist bei den Hochschulen auf Widerstand gestoßen. Bereits am gleichen Tag wird bekannt gegeben, dass die KMK, die Hochschulrektorenkonferenz (HRK) und die VG Wort nach intensiven Beratungen vereinbart haben, die pauschale Abgeltung der Ansprüche der VG Wort nach § 52a UrhG zunächst bis zum 30. September 2017 fortzuführen.

<sup>6</sup> b.i.t.online, Jg.19 Nr. 6, S. 502-506, 2016, <http://www.b-i-t-online.de/heft/2016-06-nachrichtenbeitrag-albers.pdf> (21.04.2017)



**Klaus Peter Hommes**  
Stadtbüchereien Düsseldorf, Abteilungsleiter Bestandsaufbau, Sacherschließung und Fachinformation, Mitglied der Kommission Erwerbung und Bestandsentwicklung des Deutschen Bibliotheksverbandes



**Carmen Hüning**  
Fachhochschulbibliothek Münster, Diplom-Bibliothekarin, EDV der Bibliothek, Betreuung des Bibliothekssystems (WMS)



**Dr. Jochen Johannsen**  
Universitätsbibliothek Siegen, Leiter der Universitätsbibliothek, 2009-2015 Mitglied der Kommission für Erwerbung und Bestandsentwicklung des Deutschen Bibliotheksverbandes mit entsprechendem Fortbildungsschwerpunkt



**Dr. Miloš Jovanović**  
Fraunhofer Institut für Naturwissenschaftlich-Technische Analysen INT, Gruppenleiter „Methoden und Tools“, Fraunhofer INT, Promotion zu Bibliometrie und technologische Vorausschau, Koordinator und Projektmanager von EU-Projekten im FP7 (z.B. InnoSec, EvoCS), in diesen Bereichen auch lehrend tätig an der Heinrich-Heine-Universität Düsseldorf und an der Hochschule Bonn-Rhein-Sieg



# Inhalt first! – Ergebnisse einer bundesweiten Online-Befragung zur Weiterentwicklung des Fort- und Weiterbildungsangebotes für Bibliotheken



Copyright TH Köln  
Dipl.-Bibl. Miriam Albers  
TH Köln, Institut für Informationswissenschaft



Copyright TH Köln  
Prof. Dr. Simone Fühles-Ubach  
TH Köln, Institut für Informationswissenschaft

Berufliche Weiterbildung ist ein zentraler Aspekt des lebenslangen Lernens. Welche Bedeutung dies gerade für Beschäftigte in Bibliotheken hat, zeigte zuletzt 2014 die Befragung des Berufsverbandes Information Bibliothek e.V. Von über 1.000 Befragten gaben 76% an, dass sie die Herausforderung „fachlich up-to-date zu bleiben“ mit Abstand als wichtigste Herausforderung der Zukunft ansehen.<sup>1</sup> Fortbildungen sind dafür grundlegend, und um dem Wunsch nach fachlicher Aktualität zu entsprechen, müssen sich Fortbildungseinrichtungen mit ihrem Angebot an neuesten Trends ausrichten. Änderungen im Bereich der Informationssuche (Googleisierung), der Medienrezeption und der Standardisierung (RDA) bilden hier nur einen Ausschnitt der momentanen Entwicklungen ab.

Laut der neuesten ARD/ZDF-Online-Studie haben die Smartphones mit 66% (Zuwachs von 14%) 2016 erstmals Laptops und Tablets (mit 57%) bei der Recherche im Internet überholt.<sup>2</sup> Die sich wandelnden Prioritäten bei den Endgeräten der Bibliothekskundschaft bedingen einen technischen und organisatorischen Wandel, der neue Themen für die Fortbildung fast automatisch erzeugt – dabei ist kein Ende abzusehen. Im Idealfall sind Fortbildungseinrichtungen daher Wegbereiter zwischen dem gegenwärtigen Alltagsgeschäft der Bibliotheken und den sich abzeichnenden Veränderungen.

## Ziel der Studie

Um neue Informationen über Motivation, Formate und Rahmenbedingungen zu erhalten und in die eigene Strategie einzubringen, gab das ZBIW Anfang 2016 eine bundesweite Studie unter der Überschrift „(Noch) besser werden“ in Auftrag. Es sollte die Frage beantwortet werden, ob Fortbildung als Instrument der Personalentwicklung in Bibliotheken verstanden und evtl. bereits strategisch eingesetzt wird.

Daraus wurden folgende einzelne Zielsetzungen abgeleitet:

1. Erfassung der Fortbildungsmotivation
2. Analyse der Zielgruppen- / Einzelkunden-Bedarfe

Um ein umfassendes Bild zu erhalten, wurden nicht nur Leitungskräfte zu diesem Thema befragt, sondern „bottom up“ in einer bundesweiten Erhebung unter Bibliotheksbeschäftigten grundsätzliche Fragen zum Fort- und Weiterbildungsangebot von und für Bibliotheken gestellt.

Als Grundgesamtheit konnten 1.173 vollständige Fragebögen ausgewertet und analysiert werden. Die Ergebnisse der Befragung sind bezüglich der Gesamtheit der Stellen im Deutschen Bibliothekswesen laut DBS 2014 repräsentativ mit

<sup>1</sup> Fühles-Ubach, Simone; Albers, Miriam: Zukunft gemeinsam gestalten. Online-Mitgliederbefragung im Auftrag des Berufsverbandes Bibliothek Information e.V.(BIB).  
[http://www.bib-info.de/fileadmin/media/Dokumente/Mitgliederbefragung\\_2014/Zukunftgemeinsam-gestalten-Ergebnisse-28-01-15.pdf](http://www.bib-info.de/fileadmin/media/Dokumente/Mitgliederbefragung_2014/Zukunftgemeinsam-gestalten-Ergebnisse-28-01-15.pdf) (28.03.2017)

<sup>2</sup> Kern-Ergebnisse der ARD/ZDF-Onlinestudie 2016.  
[http://www.ard-zdf-onlinestudie.de/fileadmin/Onlinestudie\\_2016/Kern-Ergebnisse\\_ARDZDF-Onlinestudie\\_2016.pdf](http://www.ard-zdf-onlinestudie.de/fileadmin/Onlinestudie_2016/Kern-Ergebnisse_ARDZDF-Onlinestudie_2016.pdf) (12.04.2017)

einer minimalen Fehlervarianz von  $\pm 3\%$ . Zur weiteren Ausdifferenzierung der Ergebnisse wurde die Grundgesamtheit nach folgenden Variablen weiter strukturiert: **Altersklassen** d.h. bis 35 Jahre, 36-50 Jahre, >50 Jahre (die als „jung“, „mittelalt“ und „älter“ bezeichnet werden); **Bibliothekstypen** d.h. Öffentliche Bibliotheken, Wissenschaftliche Bibliotheken, Spezialbibliotheken; **Position** d.h. mit oder ohne Führungsposition. Die Verteilung der teilnehmenden Personen (TN) war für die Altersklassen und die Position über die Kategorien annähernd gleich, für die Bibliothekstypen ergab sich folgendes Bild: Wissenschaftliche Bibliotheken 44,7% (570 TN); Öffentliche Bibliotheken 35,5% (413 TN); Spezialbibliotheken 13,9% (162 TN); Sonstige (z.B. Schulbibliotheken, Fachstelle, Behördenbibliothek) 5,7% (67 TN). Die Kategorie Sonstige wurde aufgrund ihrer Heterogenität nicht weiter berücksichtigt.

## Fortbildungsmotivation

Zur Erfassung der Fortbildungsmotivation wurden insgesamt zwei Fragen gestellt, wobei zunächst die Initiative für die Fortbildungsteilnahme und im Anschluss die konkreten Motive für den Besuch einer Fortbildung erfragt wurden.

Das Ergebnis war eindeutig: In mehr als 90% der Fälle (90,5%) ging die Initiative für den Besuch von Fortbildungen von den Teilnehmenden selbst aus, Vorgesetzte und Personalabteilungen waren nur in den wenigsten Fällen federführend. Eine Studie des Weiterbildungsanbieters BITKOM gemeinsam mit dem Beratungsunternehmen Kienbaum und des F.A.Z.-Institutes zur Weiterbildung in der privatwirtschaftlichen ITK (Informations- und Kommunikationstechnologie)-Branche im Jahr 2011 erbrachte, dass hier 60% der Unternehmen die Weiterbildung initiieren und nur bei 18% der Wunsch von den Beschäftigten ausgeht. Auch folgte die Erhebung des Weiterbildungsbedarfes bei 58% der Betriebe einem definierten Prozess.<sup>3</sup> Gerade vor diesem Hintergrund sind die Ergebnisse im Hinblick auf eine strukturierte und professionelle Personalentwicklung im öffentlichen Dienst erhellend.

Die Aussagen zur Motivation ähneln den Ergebnissen der BIB-Befragung. Als relevante Gründe wurden Interessen zur Gestaltung des eigenen Arbeitsplatzes am häufigsten genannt:

1. Kompetenzen erweitern / für zukünftige Herausforderungen gewappnet sein;
2. Neues Lernen, um meine Arbeit interessant zu gestalten / up to date bleiben.

Die Teilnahme an Fortbildungen ist also meistens intrinsisch motiviert; die Sorge um die Zukunft steht im Vordergrund. Signifikante Gruppenunterschiede ließen sich mit Hilfe einer

<sup>3</sup> Bitkom Servicegesellschaft mbH (2011). BITKOM-Studie: Weiterbildung in der ITK-Branche 2011. Strategien für eine erfolgreiche Qualifizierung vor dem Hintergrund sich wandelnder globaler Arbeitsmärkte. In Kooperation mit Kienbaum Management Consultants und F.A.Z.-Institut, Innovationsprojekte, Berlin. S. 13 f. <https://www.digitale-chancen.de/assets/includes/sendtext.cfm?aus=11&key=978> (28.03.2017)

einfaktoriellen Varianzanalyse nach Kruskal-Wallis feststellen. Die Auswertung nach Bibliothekstypen ergab, dass bei Teilnehmenden aus Öffentlichen Bibliotheken der Fokus signifikant häufiger auf der Serviceverbesserung für deren Kundenkreis lag. Die Betrachtung der Altersgruppen zeigte ebenfalls signifikante Aspekte: Die Gruppe der älteren Beschäftigten ab 51 Jahren hat weniger Interesse an einer Kompetenzerweiterung für die Zukunft als die mittelalte und junge Gruppe. Gerade vor dem Hintergrund einer längeren Lebensarbeitszeit wird jedoch deutlich, dass eine rein eigenverantwortliche Initiative für Fortbildungen nur für einen Teil des Personals greift und für die genannte Gruppe konkrete Anregungen von Seiten der Bibliotheksleitung wichtig und sinnvoll sind.

Diese Ergebnisse zeigen, dass zurzeit keine gezielte Personalentwicklung stattfindet, die von der Leitungsebene initiiert wird, sondern dass die Planung überwiegend in der Hand der Einzelnen liegt. Es wird jedoch auch deutlich, dass ausreichend Motivation vorhanden ist, die für strategische Planungen auf Leitungsebene genutzt werden könnte, da die Beschäftigten sich fortbilden wollen. Die Personen, die an der Befragung teilgenommen haben, formulieren auch für die Zukunft einen mindestens gleichbleibenden (39%), in der Mehrzahl sogar erhöhten Fortbildungsbedarf (48%) für die nächsten zwei bis drei Jahre. Problematisch erscheint jedoch, dass ab 51 Jahren der Fortbildungsbedarf signifikant geringer eingeschätzt wird, als von anderen Altersgruppen. In dieser Altersgruppe gibt es also nicht nur weniger Motivation für eine Kompetenzerweiterung, es wird im Gegenteil weniger Bedarf dafür gesehen.

## Rahmenbedingungen

Zur Ermittlung der idealen Rahmenbedingungen einer Fortbildung wurden insgesamt drei Faktoren untersucht: Ort / zeitlicher Rahmen / Format. Grundsätzlich wünscht sich die Gesamtheit aller befragten Personen eine Fortbildung, die heimatnah (bis 50 km) stattfindet (58%). An zweiter Stelle liegt der Wunsch nach einer Fortbildung am Arbeitsplatz. Die weitere Auswertung zur Frage des idealen Ortes der Fortbildung brachte sehr differenzierte Ergebnisse: Die Betrachtung der Altersklassen ergab, dass „Junge“ signifikant lieber Schulungen zu Hause (=Home Office) besuchen als „Ältere“. Gleichzeitig sind sie weniger gern regional und bundesweit unterwegs als mittelalte und ältere Beschäftigte. Dies könnte darauf hindeuten, dass die jüngere Generation aufgrund ihrer Affinität zu sozialen Netzwerken rein virtuelle Treffen – und damit auch Fortbildungen – besser bewertet als die älteren Teammitglieder.

Ähnliche Strukturen zeigt die Analyse nach Bibliothekstyp und Position: Bibliothekarinnen und Bibliothekare aus Öffentlichen Bibliotheken und Bibliothekarinnen und Bibliothekare ohne Führungsposition sprechen sich signifikant häufiger für Schulungen von zu Hause aus als die jeweiligen Vergleichsgruppen. Auch hier werden regionale und bundesweite Fortbildungen signifikant weniger oft gewünscht. Ein Grund hierfür könnte in

# Inhalt first! – Ergebnisse einer bundesweiten Online-Befragung zur Weiterentwicklung des Fort- und Weiterbildungsangebotes für Bibliotheken

der Höhe des zeitlichen, vor allem aber auch des monetären Aufwandes liegen.

Mehr Homogenität zeigt die Auswertung zum zeitlichen Rahmen der idealen Fortbildung. Die ganztägige Fortbildung steht unangefochten auf dem ersten Platz der Wünsche und das über alle Altersgruppen und Bibliothekstypen hinweg. Einen signifikanten Unterschied gibt es lediglich bei den Positionen: Hier bewerten Personen mit Führungsposition Halbtagsbildungen wesentlich besser.

Für Fortbildungen außerhalb der regulären Arbeitszeit ist Bildungsurlaub die beste Alternative; Veranstaltungen in den Abendstunden sind besonders für die Beschäftigten der Öffentlichen Bibliotheken attraktiv.

Auf die Frage nach dem Format gab es ebenfalls eine eindeutige Antwort: 95% der befragten Personen halten Präsenzs Schulungen für die Idealform. Blended Learning war bei Älteren signifikant unbeliebter als bei Mittelalten und Jüngeren. Gleiches gilt für Online-Seminare. Dies bestätigt die Ergebnisse der Unterschiede nach Alter bei der Frage nach den lokalen Rahmenbedingungen.

Die allgemeine Frage nach dem Einfluss der Rahmenbedingungen ergab jedoch noch eine weitere klare Antwort. Die Inhaltsbeschreibung wurde mit weitem Abstand als wichtigste Rahmenbedingung für die Anmeldung zu einer Fortbildung genannt. Damit liegt es also in der Hand der Fortbildungsanbieter, ihren Kundenkreis im ersten Schritt zu einer passgenauen Fortbildung über entsprechende Formulierungen zu den inhaltlich richtigen Angeboten hinzuzuführen.

Die Wichtigkeit der Inhaltsbeschreibung verdeutlicht auch die Checkliste „Qualität beruflicher Weiterbildung“ des Bundesinstituts für Berufsbildung. Neben Kosten und Förderfähigkeit werden u.a. besonders Ziele und Inhalte sowie unterschiedliche Lerninhalte / -methoden / -medien als Qualitätskriterien zum Fortbildungsvergleich genannt.<sup>4</sup> Wie sich in der Auswertung der Befragung zeigte, gibt es viele Unterschiede, besonders zwischen älteren und jüngeren Beschäftigten sowie Öffentlichen und Wissenschaftlichen Bibliotheken. Idealerweise sollten sich die verschiedenen Zielgruppen jeweils in der Inhaltsbeschreibung wiederfinden. Unabhängig von anderen Rahmenbedingungen, sind es die Inhalte der Fortbildungen, welche die Entscheidung für oder gegen eine Teilnahme beeinflussen. Gerade vor dem Hintergrund, dass die Fortbildungen von den Beschäftigten selbst ausgewählt werden, ist es notwendig, die Beschreibung verständlich, zielgruppenorientiert und praxisnah zu formulieren.

Welche Themen zum Inhalt der Fortbildungen gemacht werden sollten bzw. für die künftige Bibliotheksarbeit wichtig sind, ist eine besondere Herausforderung. Im Rahmen der Befragung wurden die Bibliothekarinnen und Bibliothekare gebeten sowohl die Inhalte von vergangenen Fortbildungen zu nennen, als auch den Bedarf für künftige Veranstaltungen. Die Ergebnisse brachten wenig Übereinstimmung. Die Analyse von besuchten Fortbildungen ist also nur bedingt ein guter Indikator für die Gestaltung von künftigen Fortbildungsprogrammen. Gerade vor dem Hintergrund der mangelnden strategischen Ausrichtung könnten Fortbildungsanbieter den Beschäftigten von Bibliotheken mit einem langfristigen Konzept für ihren Bildungsweg eine Orientierung bieten. In Großbritannien wird durch das Chartered Institute of Library and Information Professionals (CILIP) lebenslanges Lernen durch die sog. „Professional Knowledge and Skills Base“<sup>5</sup> mit einer Themenstruktur und einem vorgezeichneten „Weg“ durch ein Berufsleben unterstützt.

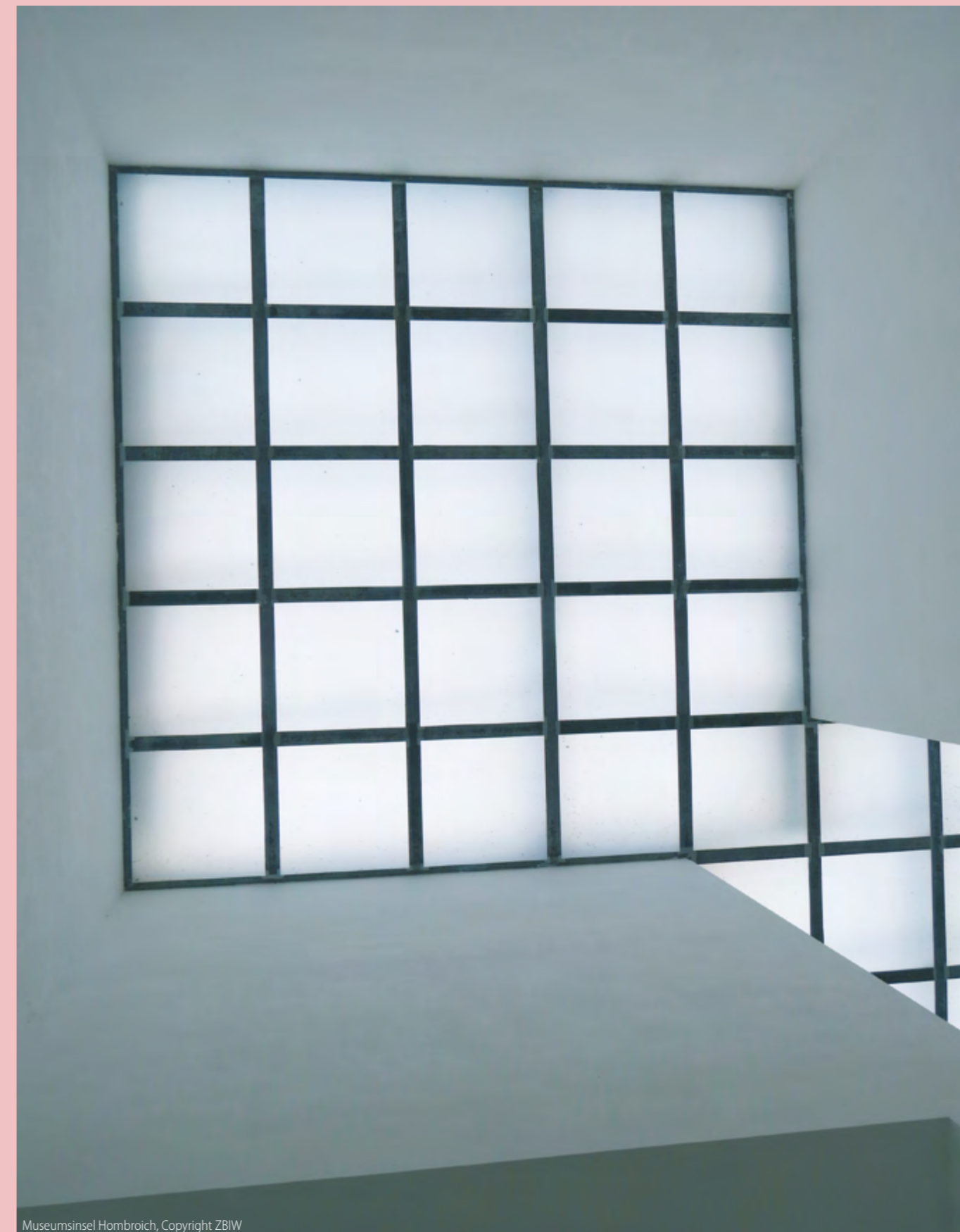
## Zukunft

Allein bedingt durch die Altersstruktur der Belegschaften in den Bibliotheken stehen in den nächsten fünf bis zehn Jahren gravierende Umbrüche im Personalbestand bevor. Für Bibliotheken erscheint es dringend notwendig, sich des Themas der systematischen, strategischen Personalentwicklung anzunehmen, um auch künftig als Arbeitgeber attraktiv zu sein und das Personal zu binden, mit dem es gelingt, die sich am Horizont abzeichnenden Veränderungen im Sinne der Kundenzufriedenheit und -bindung zu bewältigen.

Für Bildungseinrichtungen zeigen die Ergebnisse dieser Befragung, dass die Auswahl und die Beschreibung ihres Angebots für die Zukunft von Bibliotheken von entscheidender Wichtigkeit sind. Inhalt first! Aber mit strategischer Planung...

<sup>4</sup> Bundesinstitut für Berufliche Bildung (BIBB): Checkliste „Qualität beruflicher Weiterbildung“ 2017. <https://www.bibb.de/de/14260.php> (28.03.2017)

<sup>5</sup> CILIP (o.J.) Your Professional Knowledge and Skills Base. Identify gaps and maximize opportunities along your career path. <https://www.cilip.org.uk/sites/default/files/documents/Your%20PKSB%20WEB.pdf> (28.03.2017)



Museumsinsel Hombroich, Copyright ZBIW

## Im Jahr 2016 hat das ZBIW 169 Veranstaltungen mit insgesamt 2.536 Teilnehmer\*innen durchgeführt, davon:

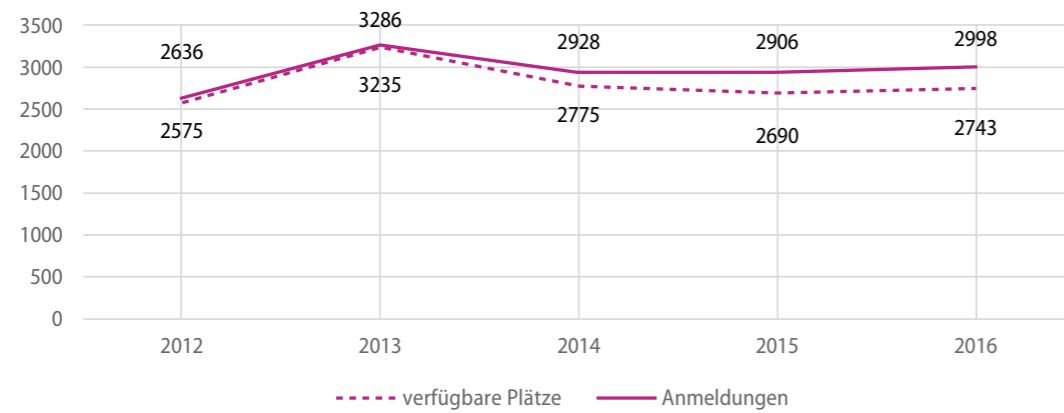
128 eintägige Veranstaltungen und 41 zwei- oder mehrtägige Veranstaltungen

- 83 Seminare und Workshops, die sich vorrangig an Beschäftigte in Wissenschaftlichen Bibliotheken richten
- 51 Inhouse-Veranstaltungen
- 13 Trainingsseminare für Fachangestellte für Medien- und Informationsdienste (FaMI)
- 14 Seminare, die sich vorrangig an Beschäftigte in Öffentlichen Bibliotheken richten
- 4 Seminare für das Bundesland Rheinland-Pfalz
- 1 Zertifikatskurs „Experten für das Lesen“
- 1 Zertifikatskurs „Teaching Librarian“
- 2 MALIS-Semester: 45 mal wurden MALIS-Module von 16 Modulbücher\*innen gebucht

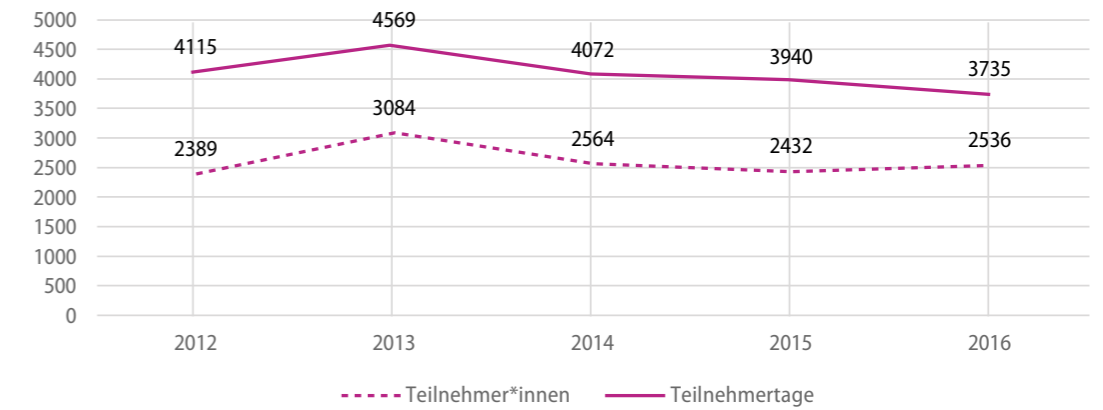
Alle Teilnehmer\*innen erhalten am Veranstaltungsende eine Teilnahmebescheinigung, in der die wesentlichen Seminarinhalte aufgeführt sind bzw. ein Zertifikat. Voraussetzung

hierfür ist die durchgehende Teilnahme (an allen Seminartypen). 2016 haben alle Teilnehmer\*innen eine Teilnahmebescheinigung erhalten.

## Das Weiterbildungsangebot im 5-Jahres-Vergleich Verfügbare Plätze und Anmeldungen



## Das Weiterbildungsangebot im 5-Jahres-Vergleich Teilnehmer\*innen und Teilnehmertage

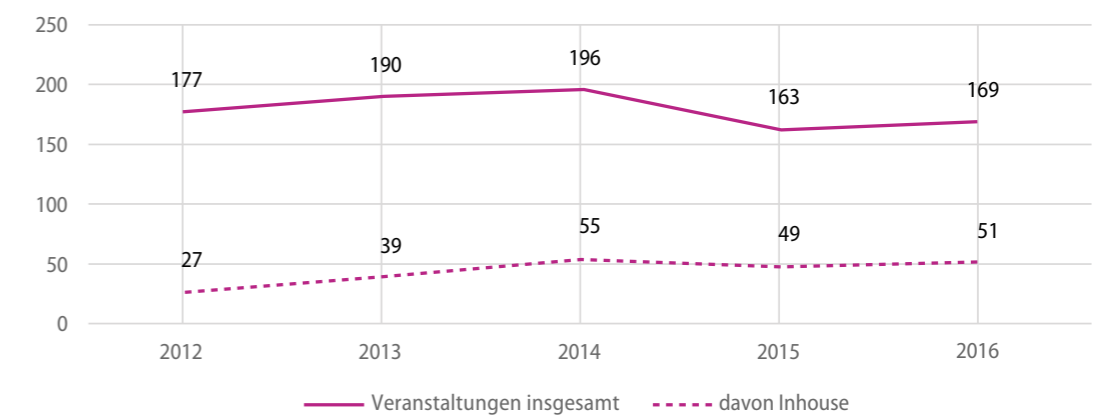


Spezialisierte Fortbildungsthemen für kleinere Gruppen – das ist ein Trend, der sich aus diesem Vergleich ablesen lässt. Analog zum Ergebnis der Befragung „(Noch) besser werden“<sup>1</sup> werden eintägige Präsenzveranstaltungen bevorzugt (Rückgang der Teilnehmertage) und vermehrt Inhouse-Seminare gebucht. Die Angebote werden vielfältiger, breite Basis-Schulungen in hoher Zahl gibt es nur noch selten. Eine große Fortbildungswelle zieht allerdings die Einführung von

RDA nach sich: 2013 der erste Peak aufgrund der angebotenen Informationsveranstaltungen mit hoher Teilnehmerzahl und zahlreichen Veranstaltungen, 2016 steigen erneut die Teilnehmerzahlen und marginal auch die Teilnehmertage durch RDA-Fortbildungen. Insgesamt sind die Ausschläge in den letzten fünf Jahren nach oben und unten eher gering bzw. durch den erhöhten Bedarf in der Formalkatalogisierung zu erklären.

<sup>1</sup> vgl. S. 22 ff.

## Das Weiterbildungsangebot im 5-Jahres-Vergleich Veranstaltungen des ZBIW



### Inhouse-Seminare 2016

51 Inhouse-Seminare insgesamt  
657 Teilnehmer\*innen an Inhouse-Seminaren insgesamt

Das Angebot einer ZBIW-Inhouse-Schulung wurde in 2016 von folgenden Einrichtungen genutzt:  
14 Universitäts- bzw. Hochschulbibliotheken  
26 Öffentlichen Bibliotheken

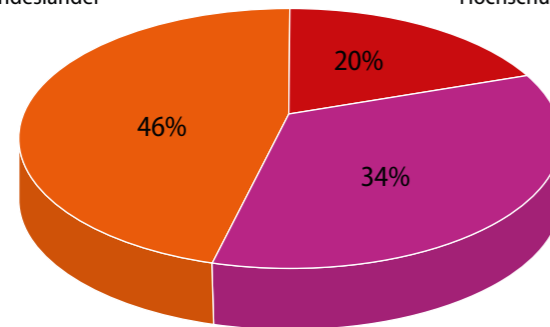
Die Inhouse-Schulungen sind thematisch wie folgt einzuordnen:

- Bibliotheksfachliche Grundlagenschulungen: 15
- Informationsressourcen und -vermittlung: 4
- Bibliotheksorganisation und -management: 6
- Informationskompetenz: 10
- Mitarbeiter- und Kundenorientierung: 15
- Bibliotheksspezifische Informationstechnologie: 1

### Teilnehmer\*innen, die 2016 erstmalig an ZBIW-Weiterbildungsangeboten teilgenommen haben

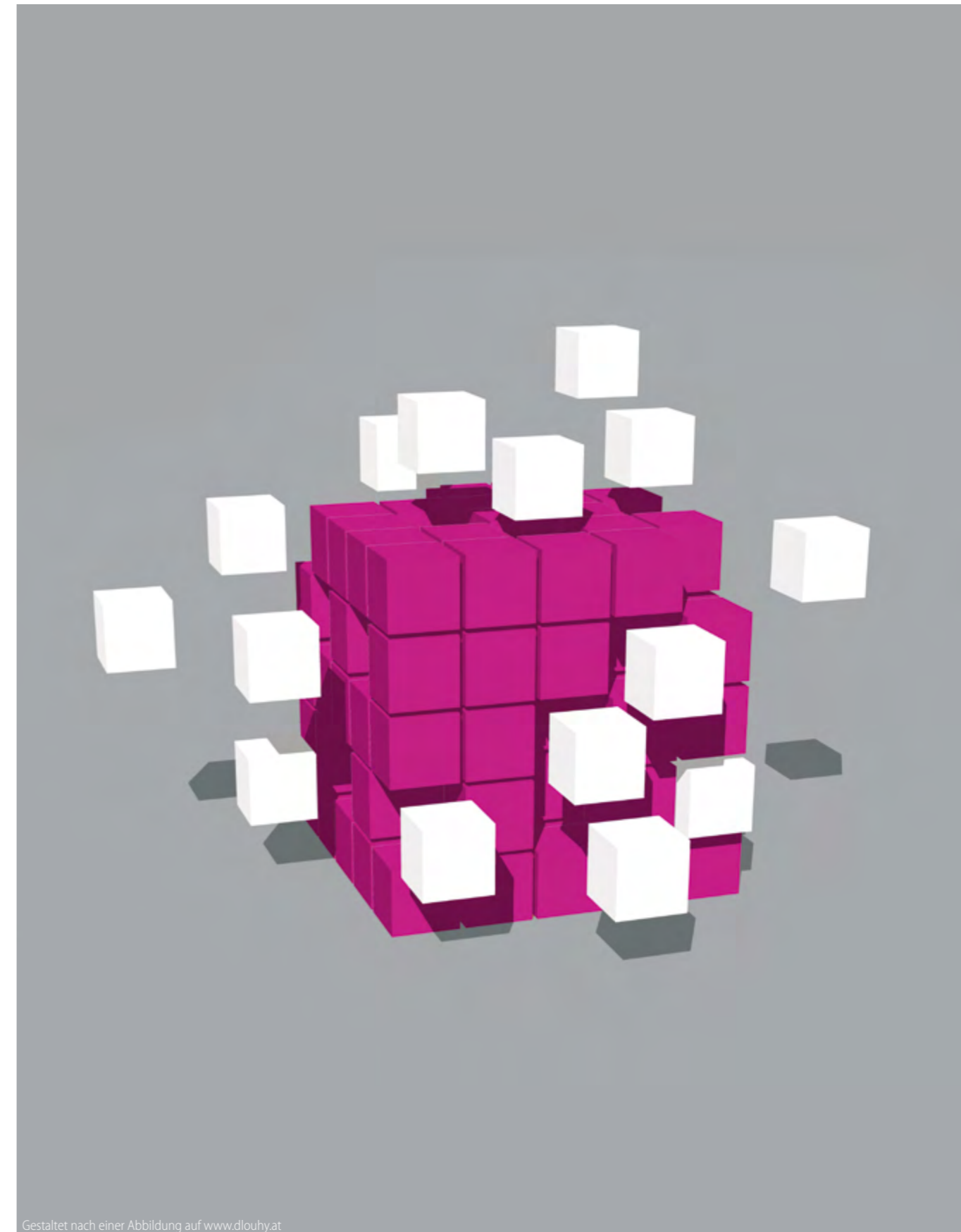
153 Teilnehmer\*innen aus Einrichtungen anderer Bundesländer

67 Teilnehmer\*innen aus Hochschulen / Landesbehörden in NRW



111 Teilnehmer\*innen aus Öffentlichen Bibliotheken und weiteren Einrichtungen in NRW

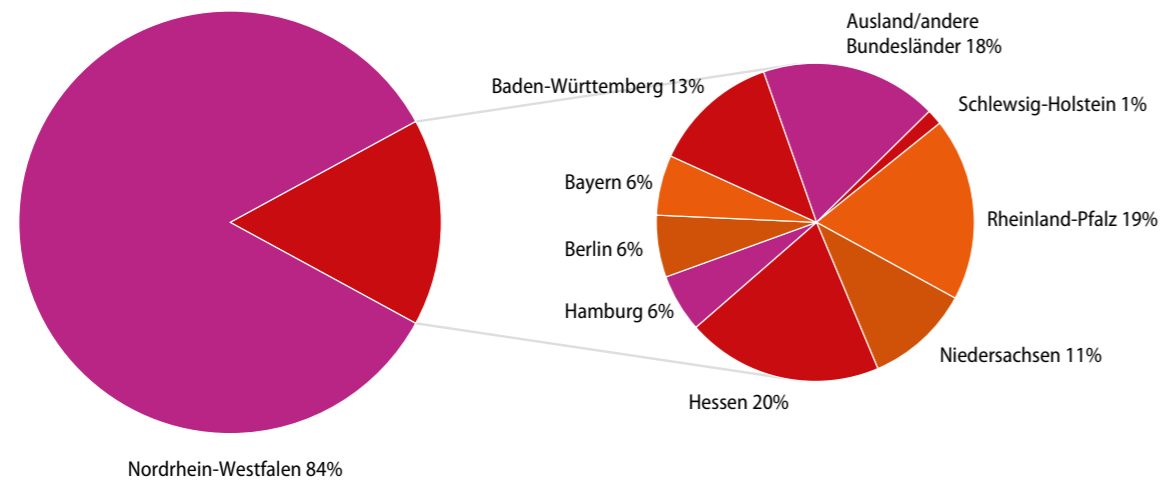
In jedem Jahr erweitert sich der Kundenkreis des ZBIW. Beschäftigte, die 2016 erstmalig ZBIW Weiterbildungsangebote buchten, waren vor allem an den Angeboten zu RDA interessiert.



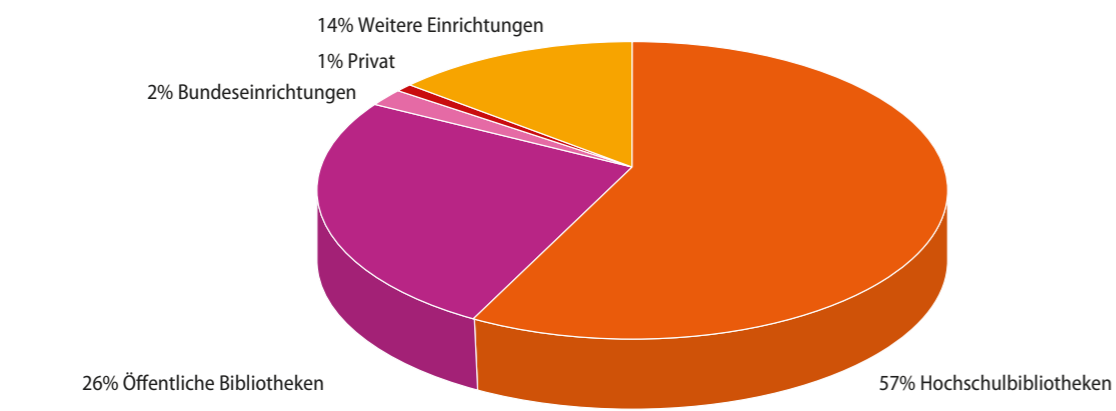


Die folgenden Statistiken beziehen sich ausschließlich auf Seminare und Workshops für Beschäftigte der Hochschulbibliotheken und Zentraleinrichtungen des Landes NRW sowie die speziell für Öffentliche Bibliotheken angebotenen Seminare und Workshops. Diese Angebote, zugeschnitten auf die Bedarfe in NRW, werden traditionell vor allem von Teilnehmer\*innen aus NRW gebucht. Welche Bundesländer darüber hinaus vertreten sind und in welchen Einrichtungen die Teilnehmer\*innen dieser Angebote arbeiten, zeigen die folgenden Statistiken.

**Woher kommen Teilnehmer\*innen an ZBIW-Seminaren 2016?**

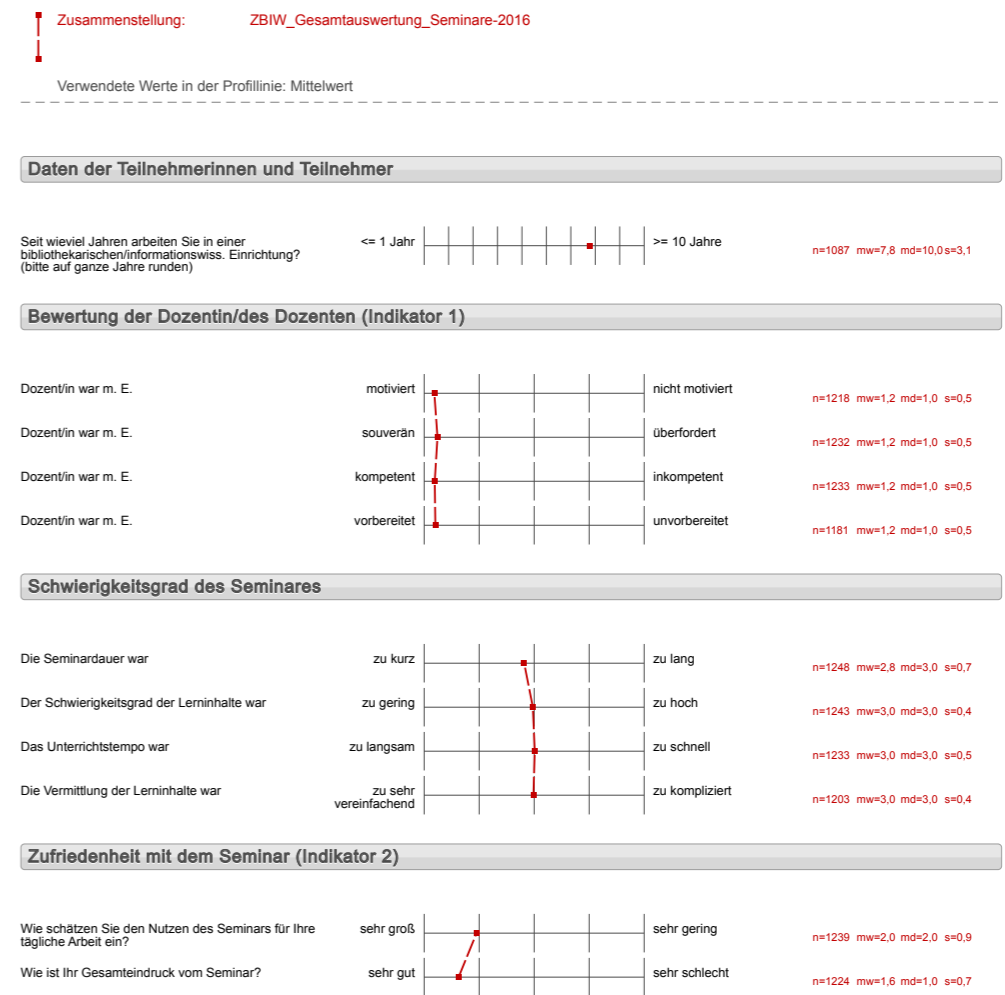


**In welchen Einrichtungen arbeiten Teilnehmer\*innen an ZBIW-Seminaren 2016?**



**Kundenzufriedenheit**

Das ZBIW überprüft für jedes durchgeführte Seminar die Zufriedenheit der Teilnehmer\*innen anhand eines Fragebogens. Im Jahr 2016 wurden die Seminare des ZBIW im Durchschnitt wie folgt bewertet:



**Erläuterung zur Profillinie**

Die Grafik zeigt eine Zusammenfassung der Bewertungsergebnisse der vom ZBIW 2016 durchgeführten „offenen“ Seminare und Workshops (Veranstaltungen, die sich an bestimmte Zielgruppen – z.B. Öffentliche Bibliotheken – richten oder eine geschlossene Gruppe vorsehen – z.B. Inhouse-Seminare – werden hier nicht erfasst). n = Anzahl der ausgewerteten

Fragebögen, die im Zusammenhang mit der jeweiligen Fragestellung berücksichtigt werden konnten; mw = arithmetischer Mittelwert (landläufig: Durchschnittswert); md = Median, der Wert, der nach 50% der auf- bzw. absteigend sortierten Werte erreicht wird; s = Standardabweichung, ein Streumaß, das anzeigt, wie homogen (= kleinerer Wert) oder heterogen (= größerer Wert) die Bewertungen ausgefallen sind.

# Prozesse und ihre Qualitätsmerkmale



Copyright TH Köln

Jana Gibhardt Engle  
Hochschulreferat Qualitätsmanagement, TH Köln

Als Mitarbeiterin des Hochschulreferats Qualitätsmanagement der TH Köln unterstütze und berate ich das ZBIW in seinen Vorhaben rund um das Thema Qualität.

Ein wesentliches Merkmal von Qualitätsmanagement ist die Konzentration der Institution auf selbst gesetzte Qualitätsziele, sowie die Optimierung der Arbeitsabläufe und -organisation zum Zweck der Erreichung dieser Ziele. Um diese Abläufe (Prozesse) jedoch im Sinne von Qualitätssicherung (QS) und Qualitätsmanagement (QM) steuern zu können, müssen über ihre reine Beschreibung hinaus weitere Aspekte betrachtet bzw. festgelegt werden.

## Qualitätsziele beschreiben

So wird als Erstes für jeden Prozess ein Qualitätsziel beschrieben. Dieses Ziel trägt immer dazu bei, die übergreifenden Qualitätsziele der Institution zu erreichen. Wir unterscheiden hier zwischen Prozessqualität und Produktqualität – ersteres misst, inwieweit die Arbeitsschritte innerhalb der Organisationseinheit und ggf. an Schnittstellen zu anderen Organisationseinheiten möglichst frei von Reibungen und Informations- bzw. Qualitätsverlusten ablaufen. Letzteres misst die Qualität des durch den Prozess erzeugten Produkts. (Die folgenden Beispiele sind nicht dem QM-System des ZBIW entnommen, sondern nur daran angelehnt, und dienen der Verdeutlichung des Themas.)

**Beispiel Materialbeschaffung:** Die Prozessqualität ist dann gut, wenn die Ansprechpartner\*innen innerhalb und außerhalb der Organisation bekannt sind, wenn allen Beteiligten klar ist, welchen Weg die Bestellung und später die Rechnung für das Material geht, etc. Eine gute Produktqualität kann daran gemessen werden, dass das richtige Material, korrekt bezahlt, zum richtigen Zeitpunkt bei der richtigen Person landet.

**Beispiel Weiterbildung:** Ein übergreifendes Ziel „hochwertiges, attraktives Weiterbildungsangebot“ wird dadurch unterstützt, dass beispielsweise ein Seminarprogramm fristgerecht erstellt wird, hochqualifizierte Dozent\*innen eingesetzt werden, und die Angebote an den Bedarfen der Teilnehmenden und Auftraggebenden ausgerichtet werden. Aber auch die Verwendung von hochwertigem Verbrauchsmaterial mit dem Corporate Design des Anbieters stützt dieses übergreifende Ziel.



## Ziele SMART formulieren

Qualitätsziele – sowohl Prozess- als auch Produktqualität betreffend – sind nur dann effektiv, wenn ihr Erreichungsgrad geprüft werden kann. Für ihre Beschreibung ist das Akronym „SMART“ hilfreich:

**Spezifisch:** konkret, verständlich, eindeutig.

**Messbar:** Erreichung kann geprüft/plausibel nachgewiesen werden.

**Ansprechend:** Im Sinne von „erstrebenswert.“ Dies hängt eng mit dem Kriterium „realistisch“ zusammen, aber auch damit, wie die Qualitätsziele festgelegt und kommuniziert werden. Der Top-Down-Vorgang „Leitung legt Ziele fest“ findet hier sein Korrektiv. Sind diese Ziele für die Mitarbeiter\*innen nicht erstrebenswert, so werden sie aller Voraussicht nach auch nicht erreicht werden.

Das „A“ in „SMART“ kann aber auch als „ambitioniert“ gelesen werden: Wenn ein Ziel ohne große Anstrengung regelmäßig erreicht wird, kann man es höher stecken.

**Realistisch:** Erreichbar durch Faktoren, die die Institution/ihre Mitarbeiter\*innen steuern können.

**Terminiert:** Bis zu einem bestimmten Zeitpunkt erreicht.

## Qualitätsziele nachhalten

Gerade die Messbarkeit kann viel Fingerspitzengefühl erfordern. Es geht nicht um das Aufzeigen und „Brandmarken“ von Fehlern (und denen, die sie gemacht haben), sondern im Sinne von Qualitätssicherung und -verbesserung darum, Ursachen zu finden und abzustellen, Verbesserungspotentiale zu finden und auszuschöpfen oder Erfolgskriterien zu revidieren. Für dieses Nachhalten müssen Prozessverantwortliche, mit der passenden Befugnis und Befähigung, benannt werden. Prozessverantwortliche sind darüber hinaus auch zuständig für die Umsetzung von QS-Maßnahmen und für die Überprüfung des Prozesses auf seine fortgesetzte Wirksamkeit und Angemessenheit.

## Qualität sichern

QS-Maßnahmen stellen nicht nur sicher, dass das benannte Qualitätsziel erreicht wird, sondern auch dass an geeigneten Stellen im Prozess geprüft wird, ob das Ziel erreicht werden kann, bzw. wie bei Schwierigkeiten gegengesteuert werden kann. Die regelmäßige als auch anlassbezogene Prüfung und ggf. Änderung eines Prozesses garantiert, dass dieser weiterhin geeignet ist, das Qualitätsziel (Prozess- wie auch Produktziel) zu erreichen, und dass er den Gegebenheiten der Arbeitsrealität sowie den Regeln und den gesetzlichen Vorschriften entspricht, die auf ihn zutreffen. Eingearbeitete Änderungen werden nach einem angemessenen Zeitraum daraufhin überprüft, ob der beabsichtigte Zweck bzw. die angestrebte Verbesserung erreicht wurde. Die Prozessverantwortlichen kontrollieren die Zweckmäßigkeit der Änderung anhand der bestehenden Erfolgskriterien und Messgrößen des Prozesses, oder mithilfe von gesonderten, spezifisch hierfür festgelegten Kriterien. Diese Überprüfung geschieht ergebnisoffen und dient wiederum ausschließlich dem Zweck der Qualitätssicherung und -verbesserung. Prozesse sind im Qualitätsmanagement also deutlich mehr als bloße Auflistungen von Arbeitsabläufen. Das Beschreiben von Prozessen in dieser ganzheitlichen Sichtweise dient der konstanten Vergegenwärtigung, Messung und Verbesserung von Qualitätszielen und der zielorientierten (Neu-)Aufstellung der Institution und ihrer Abläufe.

# Wissensmanagement in Bibliotheken: Wissen transparent machen mit Experten-Profilen



Copyright Laura Markert  
Anja Flicker  
Direktorin Stadtbücherei Würzburg

Die Methode des „Expert Debriefings“ kommt meist zur Anwendung, wenn das Ausscheiden von Mitarbeiter\*innen aus der Organisation bevorsteht. Ziel ist es dann, sich einen möglichst umfangreichen Überblick darüber zu verschaffen, welches Wissen, welche Kompetenzen und Erfahrungen, aber auch welche Rollen fehlen werden.

Auf Basis eines vollständigen Überblicks kann die Wissenssicherung sinnvoll geplant und durchgeführt werden – mangelnde Transparenz birgt Risiken.

Bei der Planung von Maßnahmen zur Wissenssicherung wird schnell deutlich, dass die Zeit bis zum Weggang einer Person (zu) knapp ist.

In der Stadtbücherei Würzburg haben wir daher ein Experten-Profil für jeden Beschäftigten angelegt, unabhängig davon, ob das Ende der Dienstzeit kurz bevorsteht oder nicht. Die Profile sind unverzichtbare Instrumente des täglichen Wissensmanagements. Sie bilden die Basis für personalstrategische Entscheidungen und sind viel genutzte Instrumente für das Personalmanagement im operativen Geschäft.

Um Expertenprofile zu erarbeiten, werden Wissensträger\*innen zu folgenden Inhalten interviewt (selbstverständlich sind alle Angaben freiwillig):

- Lern- und Arbeitshistorie mit Ausbildung / Studium und früheren beruflichen Aufgabenschwerpunkten, ggf. bei früheren Arbeitgebern.
- Aktuelle Rollen und Tätigkeiten: hier wird aufgezeichnet, welche Rollen die Person im aktuellen Arbeitsverhältnis ausfüllt und welche Aufgaben und Tätigkeiten jeweils in der Rolle ausgeführt werden.
- Aus den bis hierher aufgeführten Inhalten werden nun die Wissensgebiete und Kompetenzen zusammengestellt, die sich die Person im bisherigen Lern- und Arbeitsleben angeeignet hat – wenn die Bereitschaft besteht, auch solche aus privaten Tätigkeiten, Hobbies etc.
- Unter Informationsquellen und -speicher wird verzeichnet, woher Kolleg\*innen Informationen beziehen und wohin diese gespeichert werden.
- Das Experten-Profil wird schließlich komplettiert durch das persönliche Netzwerk der Wissensträger\*in.
- Im Laufe des Interviews fallen manchmal Anforderungen an mögliche Nachfolger\*innen auf, die zurzeit nicht erfüllt werden.

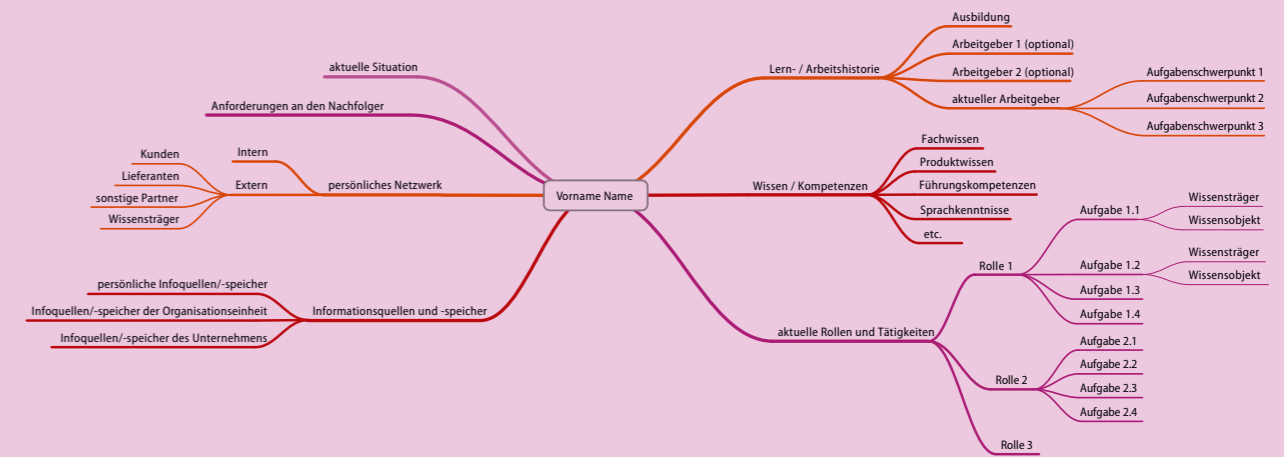


Abbildung: Vorlage Experten-Profil<sup>1</sup>

So ein Experten-Profil wird meist umfangreich. Auch für die Mitarbeiter\*innen selbst ist es oft ein Erlebnis, das eigene Arbeitsleben in einer Übersicht dokumentiert zu sehen.

Mit dem Experten-Profil erlangt die Bibliotheksleitung umfassende Kenntnisse über die Aufgaben, Erfahrungen und Wissensgebiete der Beschäftigten. Auf dieser Basis entscheidet sie, welche Maßnahmen zur Wissenssicherung oder Wissensverteilung eingesetzt werden – auch und besonders im täglichen Arbeitsleben, nicht nur, wenn ein Ausstieg bevorsteht.

Folgende Fragen können beispielsweise abgeleitet werden:

- Welche Wissensgebiete und Erfahrungen sind für die Bibliothek relevant und müssen bewahrt bzw. von mehreren Personen abgedeckt werden?  
->Welche Maßnahmen eignen sich für Wissenssicherung bzw. -verteilung?
- Welche Rollen und Aufgaben müssen weiterhin wahrgenommen und ausgeführt werden?  
->Wer kann was übernehmen?
- Welcher nachfolgenden bzw. ergänzenden / vertretenden Person muss welches Wissen weitergegeben werden?
- Wie soll der Wissenstransfer ablaufen?
- Welche Informationen sollen Beschäftigte (noch vor dem Weggang, für die Vertretung oder einfach generell für alle) dokumentieren oder verfügbar machen?  
-> Wo wird die Dokumentation abgelegt?

Die Bereitschaft zur Transparenz ist übrigens viel höher als oft vermutet wird: Dass die Leitung dieses ganzheitliche Interesse zeigt, wird von den Beschäftigten als Wertschätzung empfunden. In der Stadtbücherei Würzburg erstellen wir die Experten-Profile in Form digitaler Mindmaps. So sind die Inhalte übersichtlich und flexibel für Änderungen und Ergänzungen dokumentiert.

Transparenz für alle: Mittels einer ähnlich dem Experten-Profil strukturierten Vorlage für die eigene Wiki-Seite wird es den Kolleg\*innen leicht gemacht, ausgewählte Inhalte ihres Profils im Wiki für alle einseh- und recherchierbar zu machen. Auch hier sind natürlich alle Angaben freiwillig. Die Experten-Profile sind ein Schwerpunkt im Wissens- und Personalmanagement der Stadtbücherei Würzburg.

<sup>1</sup> Nach Cogneon GmbH (www.cogneon.de); modifiziert von A. Flicker

# Gremien des ZBIW

## Gremien des ZBIW

Die unmittelbare Nähe zu den in Bibliotheken vertretenen Berufsgruppen ist für die erfolgreiche Gestaltung eines fachbezogenen und zukunftsgewandten Weiterbildungsprogramms sowie die Entwicklung neuer Angebote unabdingbar. Das ZBIW kann hier auf die Unterstützung und Beratung durch seinen wissenschaftlichen Beirat und die Gruppe der Beauftragten für die bibliothekarische Fortbildung zurückgreifen. Die langjährige Zusammenarbeit mit beiden garantiert, dass neue Trends und Anforderungen zeitnah in geeignete Weiterbildungsangebote umgesetzt werden können.

## Der wissenschaftliche Beirat

Der wissenschaftliche Beirat berät das ZBIW insbesondere bei der Aufgabenstellung und -wahrnehmung sowie der Weiterentwicklung des ZBIW und in Fragen der Zusammenarbeit mit den Bibliotheken und der Priorisierung der Aufgaben. Darüber hinaus unterstützt er das ZBIW bei der Entwicklung bzw. Einführung neuer Dienstleistungen und Produkte sowie bei der Evaluierung des bestehenden Dienstleistungs- und Produktangebots. Laut Satzung des ZBIW repräsentiert der Beirat in seiner Zusammensetzung die Bibliothekslandschaft NRW. Vorsitzender des amtierenden Beirates ist Dr. Hubertus Neuhausen, Leitender Bibliotheksleiter der Universitäts- und Stadtbibliothek Köln.

## Die Mitglieder sind:

Für die Universitätsbibliotheken NRW:  
Ltd. Bibliotheksleiter Dr. Hubertus Neuhausen, Universitäts- und Stadtbibliothek Köln  
Ltd. Bibliotheksleiter Dipl.-Soz. Wiss. Uwe Stadler, Universitätsbibliothek Wuppertal

## Für die Fachhochschulbibliotheken NRW:

Geschäftsführer Prof. Dr. Gregor Hohenberg, Zentrum für Wissensmanagement Hochschule Hamm-Lippstadt  
Bibliotheksleiter Dipl.-Phys. Frank Salmon, Hochschulbibliothek der Hochschule Niederrhein

## Für die Öffentlichen Bibliotheken NRW:

Bibliotheksleiter Klaus-Peter Böttger, Stadtbibliothek Essen  
Bibliotheksleiterin Claudia Schmidt, Stadtbibliothek Dormagen

## Für das Institut für Informationswissenschaft der TH Köln:

Prof. Dr. Achim Oßwald  
Prof. Dr. Inka Tappenbeck

## Mit beratender Stimme nehmen teil:

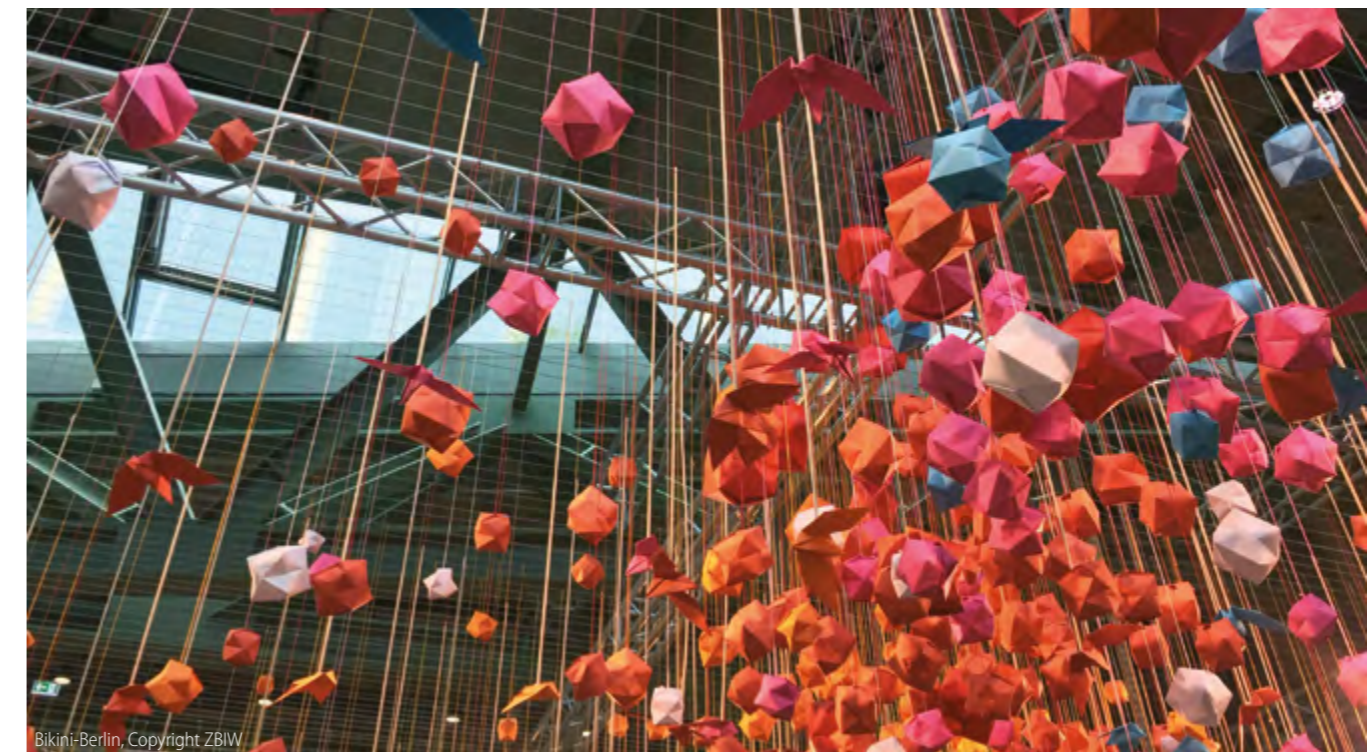
die Geschäftsführende Direktorin des Instituts für Informationswissenschaft  
Prof. Dr. Petra Werner  
die Leiterin des ZBIW  
Prof. Dr. Ursula Georgy  
als ständiger Gast für den Bereich Informationswissenschaft/-wirtschaft  
Prof. Ragna Seidler-de Alwis, MBA

## Die Fortbildungsbeauftragten

Die Arbeit des ZBIW wird seit 1995 in zwischenzeitlich 39 Hochschulbibliotheken und bibliothekarischen Zentraleinrichtungen des Landes Nordrhein-Westfalen durch Beauftragte für die bibliothekarische Fortbildung begleitet. Fortbildungsbeauftragte und ihre Stellvertreter werden von den Bibliotheksleitungen benannt oder in einigen Fällen auch selbst durch die Bibliotheksleitung gestellt.

Die Fortbildungsbeauftragten sind geschätzte Ansprechpartner\*innen für die Beschäftigten ihrer Bibliothek. Sie informieren über die Programmangebote und beraten Interessierte hinsichtlich der Veranstaltungsauswahl. Sie unterstützen das ZBIW bei der Nennung und Bewertung von Themenvorschlägen für das Fortbildungsprogramm, der Gewinnung neuer Dozenten sowie durch ihre Mithilfe bei der Durchführung von Fortbildungsveranstaltungen. Regelmäßige Treffen mit den Fortbildungsbeauftragten sowie die Nutzung der Lernplattform des ZBIW für

den schnellen virtuellen Austausch gewährleisten eine gute und intensive Zusammenarbeit. Die Treffen des ZBIW mit den Fortbildungsbeauftragten dienen dem persönlichen Austausch, werden für strategische Entscheidungen genutzt und auch, um Trendthemen vorzustellen und zu diskutieren. 2016 wurde ein Profilbildungsprozess in Gang gesetzt, der erstmalig verbindliche Qualitätsstandards für die Zusammenarbeit mit den Fortbildungsbeauftragten festlegen soll und die Fortbildungsbeauftragten unterstützt, ihr Aufgabenprofil zu definieren. In einem ersten Schritt hat sich im Oktober 2016 eine Arbeitsgemeinschaft gebildet, die gemeinsam mit dem ZBIW den Profilbildungsprozess plant. Erster Schritt ist ein extern moderierter Workshop im Frühjahr 2017, der auch die Optimierung von Fortbildungsprozessen sowie die Positionierung der Fortbildungsbeauftragten in der Organisations- und Personalentwicklung ihrer Bibliothek zum Thema haben wird.



Bikini-Berlin, Copyright ZBIW

**Prof. Dr. Uwe P. Kanning**  
Professor für Wirtschaftspsychologie; Hochschule Osnabrück, Arbeitsschwerpunkt: Personaldiagnostik und fragwürdige Methoden der Personalarbeit. Autor und Herausgeber von 30 Fachbüchern und Testverfahren; Träger zahlreicher Preise, zuletzt "Professor des Jahres 2016" (Unicum Beruf)

**Gabriele Kemper**  
Universitäts- und Landesbibliothek Münster, Diplom-Bibliothekarin, Dezer-nat Medienbearbeitung, Monografien, Kauf-Zentral



**Kerstin Klein, M.A., M.A. (LIS)**  
Frauenmediatum, Köln; Wissenschaftliche Bibliothekarin, Politikwissenschaftlerin und MALIS-Absolventin. langjährig als stellvertretende Bibliotheksleitung am Institut für Politische Wissenschaft der RWTH Aachen tätig.  
Schwerpunkte: Wissenschaftliches elektronisches Publizieren, Open Access und Online Recherche



**Dr. Bruno Klotz-Berendes**  
Fachhochschulbibliothek Münster, Bibliotheksleiter



**Ira Kokavec MBA**  
I-K People Development, Mannheim, Diplom-Psychologin, Beraterin und Coach, Gestaltung und Unterstützung von Veränderungsprozessen, Führungskräfteentwicklung, systemische Beratung, Team- und Konfliktmanagement, Mitarbeitergespräche und Change Management, Entwicklung von Assessment Centern und Qualifizierungsprogrammen

# Statements



Copyright Stadt Hilden, Klaus Helmer

**Claudia Büchel**  
Leiterin der Stadtbücherei Hilden

## Qualitätsmanagement-Verbund Öffentlicher Bibliotheken

Initiiert durch die Dezernate 49 Öffentliche Bibliotheken der Bezirksregierungen Düsseldorf und Köln wurde der erste Qualitätsmanagement-Verbund Öffentlicher Bibliotheken bereits 2004 von den Stadtbibliotheken Dormagen, Erkrath, Krefeld, Leichlingen, Neuss und Wesel gegründet. Ziel der Verbund-Bibliotheken war und ist es, Kundenorientierung systematisch in die Alltagsprozesse des Bibliotheksmanagements zu integrieren, weil allzu oft Entscheidungen auf der Annahme, man wüsste, was die Kunden von der Bibliothek erwarten, basieren. Die Einführung eines Qualitätsmanagement-Systems bot sich an, weil es Methoden für systematisch gesteuerte Prozesse zur Verfügung stellt und ein geeignetes Instrumentarium ist, um den „Faktor Zufall“ ein Stück weit auszuschließen. Im Februar 2006 wurde der Verbund vom TÜV SÜD nach der DIN-Norm ISO 9001:2000 erstmalig zertifiziert. In den Folgejahren wurden in Zusammenarbeit mit der Fakultät für Informations- und Kommunikationswissenschaften der Technischen Hochschule Köln eine Nicht-mehr-Kundenbefragung in den Verbund-Kommunen durchgeführt sowie Maßnahmen des „Mystery-Shoppings“ erprobt. Die QM-Dokumentation erfolgt über die internetbasierte Plattform „N5 Solutions“, die durch die Firma N5 GmbH kostenfrei zur Verfügung gestellt wird. Die jährlichen internen Überwachungsaudits organisieren die beteiligten Bibliotheken im Wechsel untereinander. Die externen Audits werden weiterhin vom TÜV SÜD durchgeführt. Die Mediothek Krefeld hat den Verbund 2009 verlassen und die Stadtbücherei Hilden ist seit der Zertifizierung nach ISO 9001:2008 im Jahr 2015 vollwertiges Mitglied. Aktuelles Verbundprojekt ist die Umstellung auf die neue ISO-Norm 9001:2015. Nach einhelliger Meinung aller Beteiligten lohnt sich die Aufrechterhaltung des QM-Systems auch nach mehr als dreizehn Jahren. Der Qualitätsmanagement-Verbund hat seinerzeit Neuland betreten und war Vorreiter nicht nur für die Bibliotheken bundesweit, sondern auch für andere Kultur- und Bildungseinrichtungen.



Copyright privat

**Dr. Marion Gamper**  
Amt für Bibliotheken und Lesen, Bozen

## Auf Qualität setzen lohnt sich!

In einer sich immer schneller verändernden Welt stellt sich die Frage, wie man als Bibliothek auf veränderte Rahmenbedingungen reagiert. Den Kopf in den Sand zu stecken, ist zwar bequem, aber nicht zielführend, es gilt zu agieren und zu versuchen, den neuen Anforderungen gerecht zu werden. Und dazu gehört auch die Qualitätsfrage. Seit rund fünfzehn Jahren beschäftigen wir uns in Südtirol mit dem Thema Qualität in Bibliotheken und möchten vorab schon festhalten: Qualität lohnt sich! Gestartet war man mit dem Ziel, ein Qualitätssicherungsverfahren für alle Öffentlichen Bibliotheken im Land zu entwickeln.

Eine Grundüberlegung war: Eine breite Weiterentwicklung kann nur dann erreicht werden, wenn es gelingt, das System in die Fläche zu transportieren. Das bringt natürlich ganz andere Herausforderungen mit sich als eine punktuelle Qualitätssicherung, insbesondere wenn man die heterogene Bibliothekslandschaft betrachtet mit den größeren und kleineren, den haupt- und ehrenamtlich geführten Bibliotheken, jenen in Trägerschaft der Gemeinden und jenen in Trägerschaft von Pfarreien und Vereinen. Trotzdem ist es uns gelungen, ein System für alle zu finden. Weit über 200 durchgeführte Qualitätssicherungsverfahren beweisen, wie gut sich das interne Verfahren mit Elementen der externen Evaluierung etabliert hat. Die Bibliotheken in unserem Land sind bereit, sich der Herausforderungen zu stellen und Verantwortung zu übernehmen. Von Anfang an wurden die Bibliotheken in die Entwicklung miteingebunden und bilden das tragfähige Fundament, auf und mit dem Weiterentwicklung passiert und diese trägt. Darauf fußt auch der Bibliotheksplan 2021, an dem zurzeit gearbeitet wird, frei nach Joseph Beuys „Die Zukunft, die wir wollen, muss erfunden werden. Sonst bekommen wir eine, die wir nicht wollen.“ Und damit wird auch deutlich, was der große Vorteil ist – mitgestalten und mitbestimmen, um so fit für die Zukunft zu werden und ihr freudig, vorbereitet und gestärkt entgegenzugehen.

So kann ich nur alle ermuntern, sich mit dem Thema „Qualität“ zu beschäftigen und sich an das Thema heranzuwagen, denn eines ist gewiss: Es lohnt sich!



**Dr. Peter Kostädt**  
Universitäts- und Stadtbibliothek Köln, Leiter des Dezernats IT-Dienste; Schwerpunkte: Portale, Suchmaschinen, Lokale Bibliothekssysteme; Lehrbeauftragter im Masterstudiengang Bibliotheks- und Informationswissenschaft (MALIS) der TH Köln



**Eckhard Kummrow M.A.**  
Diplom-Bibliothekarin und Buchhändler, BibCon BibliotheksConsulting GbR, Frankfurt a.M., Moderation von Onleihe-Verbänden - Schulungen zur Thematik Digitale Werke und mobile Geräte - Beratung von Bibliotheken und deren Trägern



**Vera Kriesten**  
Universitätsbibliothek Paderborn, Diplom-Bibliothekarin, Aufgaben: Integrierte Medienbearbeitung und Systembibliothekarin Aleph der UB Paderborn, Vorsitzende der EG Formalerschließung des hbz-Verbunds, Mitglied der hbz-Delegation in der AG RDA

**Jörg Langefeld**  
FernUniversität Hagen, Diplom-Ingenieur, Bibliotheksdirektor, Tätigkeitsfelder: u.a. Dezernent Benutzung, IT-Leitung

**Karina Lohse**  
Universitätsbibliothek Koblenz-Landau, Diplom-Bibliothekarin, Leiterin der Erschließungsabteilung am Campus Landau sowie Systembibliothekarin ALEPH, Schulungstätigkeit im Bereich Regelwerkskunde RDA



Dr. Simone Moser  
mumok – museum moderner kunst stiftung ludwig wien

**Zertifizierung! Wozu?**

Die Arbeitsgemeinschaft der Kunst- und Museumsbibliotheken (AKMB) bietet seit 2007 ein fachspezifisches Qualitätsmanagement-System zur Auditierung von Bibliotheken an. Bibliotheken, die sich für ein Zertifizierungsverfahren anmelden, werden anhand eines 90 Standards umfassenden Kriterienkatalogs von zwei Auditor\*innen der Fachgruppe Qualitätsmanagement überprüft.

Die Standards sind online abrufbar<sup>1</sup>. Als dynamisches Instrument werden sie fortlaufend – oft aus Praxisbeispielen heraus – hinterfragt, weiterentwickelt und den aktuellen Anforderungen angepasst. Das QM-Verfahren zielt darauf ab, die vielfältigen Leistungen einer Bibliothek nicht nur zu prüfen, sondern auch für die Trägerinstitution transparent zu machen.

Bereits in der Vorbereitungsphase für das Audit wird Präzisierung durch die umfassende interne Überprüfung der Arbeitsweisen und Prozesse erreicht. Die Auditierung erfolgt anhand von schriftlichen Nachweisen, Gesprächen und Feststellungen vor Ort. Der konstruktiv-kritische Blick durch die Auditor\*innen bringt nicht nur Prüfungsergebnisse sondern auch Verbesserungspotenziale zu Tage und zeigt Weiterentwicklungsmöglichkeiten auf.

Allen Standards liegen präzise Anforderungen zugrunde. Das Erreichen eines positiven Auditergebnisses hängt von der Erfüllung bzw. Nichterfüllung der geforderten Kriterien ab. Was nun das QM-Verfahren der AKMB von anderen unterscheidet, ist die Tatsache, dass man mit außerordentlichen Leistungen zusätzlich punkten kann. Das Institut für Bibliotheks- und Informationswissenschaft der Humboldt-Universität zu Berlin entscheidet auf Grundlage des Auditor\*innen-Berichts über die Verleihung des 3 Jahre gültigen Zertifikats.

Umfangreiche Informationen und Materialien zum Qualitätsmanagementsystem der AKMB stehen online zur Verfügung<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> <http://www.arthistoricum.net/netzwerke/akmb/fachgruppen/fachgruppe-qualitaetsmanagement/>  
<sup>2</sup> ebd.



Kunstuniversität Linz, Copyright Irene Prähauser

„Die Zertifizierung durch eine externe wissenschaftliche Institution bestätigt die hohe Qualität des Bibliotheksbetriebes. Demzufolge sind bei entsprechender Kommunikation eine erhöhte Wertschätzung und ein Imagegewinn zu erwarten.“

Irene Prähauser  
Kunstuniversität Linz



TECHNOSEUM, Copyright Hans Bleh

„Als Fazit kann ich sagen, dass sich die Arbeit auch beim 3. Audit gelohnt hat. Der Verbesserungsprozess ist ein laufender und die Auseinandersetzung mit der täglichen Arbeit sollte eine kontinuierliche Aufgabe für uns Alle sein.“

Bettina Nolte  
TECHNOSEUM, Mannheim



mumok, Copyright Lena Deinhardstein

„Der neutrale Blick der Auditor\*innen auf das Arbeitsfeld bestätigte uns in unseren Stärken, die sachlich konstruktiven Gespräche mit den Auditor\*innen führten uns vor Augen, wo weiteres Potenzial liegt.“

Dr. Simone Moser  
mumok – museum moderner kunst stiftung ludwig wien



„Nach der Neueröffnung des Museums im Herbst 2014 war die Auditierung ein logischer und konsequenter Schritt, auch für den Museumsträger. Das Zertifikat ist eine Bestätigung der konsequenten Nutzung aller technischen und organisatorischen Möglichkeiten der neuen Räume.“

**Martin Zangl**

LWL – Museum für Kunst und Kultur, Münster

LWL-Museum für Kunst und Kultur in Münster, Copyright LWL-Museum



Institut für moderne Kunst, Copyright Erhard Och

„Was zuerst Mehrarbeit, strukturelle Umstellung und Veränderung bedeutet, ist die Grundlage für einen künftig reibungsloseren Ablauf. Jedes Audit bedeutet einen kontinuierlichen Verbesserungsvorgang.“

**Kathrin Mayer**

Institut für moderne Kunst Nürnberg

# Erfolgsfaktoren einer ISO-Zertifizierung in der bibliotheks- und informationswissenschaftlichen Weiterbildung



Copyright: Costa Belibasakis, TH Köln

Prof. Dr. Ursula Georgy  
Leiterin des ZBIW

## Einleitung

Bereits mit seinem Mission Statement von 2012 hat das ZBIW die Basis für ein systematisches Qualitätsmanagement gelegt. Dort wurden die zentralen Anforderungen an Weiterbildung im bibliotheks- und informationswissenschaftlichen Bereich formuliert. Sie unterstützt bei der Sicherung der Wettbewerbsfähigkeit von Bibliotheken und Informationseinrichtungen sowie der Beförderung individueller Karriere(n). Gleichzeitig haben sich die Angebote an den aktuellen und künftigen Erfordernissen zu orientieren, und zudem soll Weiterbildung zukunftsfähig sein und strategische Bedeutung haben.<sup>1</sup>

Die wissenschaftliche Weiterbildung stellt einen stark wachsenden Sektor für die deutschen Hochschulen dar. Studium und Karriere sind heute vielfach nicht mehr getrennt voneinander zu betrachten; sie sind eng verzahnt, und die wissenschaftliche Weiterbildung spielt dabei eine zentrale Rolle. Doch eine Akkreditierung, die auf den Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area (ESG)<sup>2</sup> beruht, umfasst „nur“ Studiengänge. Nicht-formale Angebote wie Zertifikatskurse etc. schließt die Akkreditierung nicht oder nur unzureichend mit ein. Daher erscheint eine Zertifizierung nach internationalen Normen nicht nur schlüssig sondern auch notwendig.

## DIN ISO 9001:2015 und DIN ISO 29990:2010

Im August 2016 wurde das ZBIW als erste Weiterbildungseinrichtung im bibliotheks- und informationswissenschaftlichen Bereich nach DIN ISO 9001:2015 und DIN ISO 29990:2010 zertifiziert.

Die ISO 9001 ist die umfassendste Norm, die Unternehmen und Einrichtungen dabei hilft, Vertrauen in die Produkte und Dienstleistungen zu schaffen und dadurch die Kundenzufriedenheit zu steigern. Damit verbunden ist ein Wettbewerbsvorteil / -vorsprung durch Qualität und Effizienz. Die Norm formuliert Kriterien für ein weltweit gültiges Qualitätsmanagementsystem, das von Unternehmen und Einrichtungen unabhängig von Branche, Produkten und Dienstleistungen sowie Größe eingesetzt werden kann. Inzwischen sind mehr als eine Million Unternehmen und Einrichtungen in über 170 Ländern ISO 9001 zertifiziert.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Vgl. ZBIW (2012). Mission Statement. [https://www.th-koeln.de/weiterbildung/wir-ueber-uns\\_5869.php](https://www.th-koeln.de/weiterbildung/wir-ueber-uns_5869.php) (19.04.2017)

<sup>2</sup> European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA); European Students' Union (ESU); European University Association (EUA); European Association of Institutions in Higher Education (EURASHE) (2015). Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area (ESG). [http://www.enqa.eu/wp-content/uploads/2015/11/ESG\\_2015.pdf](http://www.enqa.eu/wp-content/uploads/2015/11/ESG_2015.pdf) (19.04.2017)

<sup>3</sup> Vgl. ISO (2015). ISO 9001:2015(en). Quality management systems - Requirements. <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9001:ed-5:v1:en> (19.04.2017)

Der ISO 29990-Standard ist speziell ausgerichtet auf die Qualität von Lerndienstleistungen in der Aus- und Weiterbildung. Über diese Norm werden vor allem Lerndienstleistungen für nicht-formale Weiterbildung transparent und erlauben einen (normierten) Vergleich in dem breiten Feld der unterschiedlichen Dienstleistungs- und Managementstandards.<sup>4</sup> Thomas Rau formuliert es wie folgt: „The purpose [...] is to create a suitable framework for preparing standards in the field of non-formal learning services. Core elements are ensuring the quality and effectiveness of the education or training and improvement of knowledge transfer, whilst also enhancing the transparency and comparability of the range of learning services provided. ISO 29990 will help learning service providers improve their ability to consistently provide quality services, improve organizational effectiveness, and reduce overall business costs.“<sup>5</sup>

## Erfolgsfaktoren

Eine Zertifizierung nach DIN ISO bringt einer Weiterbildungseinrichtung wie dem ZBIW eine Reihe von Vorteilen, so wie sie auch von Certification Europe formuliert wurden:<sup>6</sup>

- Erhöhte Kundenzufriedenheit und -loyalität, die zu einer erhöhten Quote von Folgebuchungen führen
- Steigende Umsätze und Marktanteile durch flexible und schnelle Antworten auf Marktanforderungen und -herausforderungen
- Berücksichtigung und Anpassung aller internen Prozesse, was mittel- bis langfristig zu einer erhöhten Produktivität führt
- Verbesserung des Geschäfts- und Kostenmanagements
- Vertrauensbildung bei Stakeholdern hinsichtlich Einheitlichkeit, Beständigkeit, Effektivität und Effizienz der Einrichtung
- Beständigkeit und Konformität hinsichtlich der Standards aller angebotenen Produkte und Dienstleistungen sowie
- Verbesserte interne Kommunikation auch im Sinne eines Wissensmanagements sowie der Planung und Verwaltung von Prozessen.

Darüber hinaus liefert die DIN ISO 29990 zwei weitere zentrale Vorteile:<sup>7</sup>

- Entwicklung von Evaluationskriterien für Weiterbildung – je nach Weiterbildungsform und
- Global vergleichbare Benchmarks für Qualität im Bereich Weiterbildung – unabhängig von der thematischen Ausrichtung, die eine Vernetzung erleichtern.

<sup>4</sup> Vgl. ISO (2010). ISO 29990:2010(en). Learning services for non-formal education and training - Basic requirements for service providers. <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:29990:ed-1:v1:en> (19.04.2017)

<sup>5</sup> Ebd.

<sup>6</sup> Certification Europe (2012). Benefits of ISO 9001. <http://certificationeurope.com/benefits-of-iso-9001/> (19.04.2017)

<sup>7</sup> Quality Control (QC) Certification (2013). Benefits of ISO 29990:2010. <http://qccertification.com/ISO-29990-2010.aspx> (19.04.2017)

## Herausforderungen

Die Erfolgsfaktoren sollen aber nicht darüber hinwegtäuschen, dass es auch einige Herausforderungen gibt, die es im Rahmen eines solchen Zertifizierungsprozesses zu bewältigen gilt:

- Extrem hoher Zeitaufwand, der im Vorfeld nur schwer abzuschätzen ist
- Die Tätigkeiten für die Zertifizierung sind bei knappen personellen Ressourcen neben dem Alltagsgeschäft nur durch viele Überstunden und ein hohes Maß an Engagement aller zu erledigen
- Ein hohes Maß an Überzeugungsarbeit, das es zu leisten gilt, da sich die Erfolge erst mit großer zeitlicher Verzögerung zeigen
- Und die nicht zu vernachlässigenden Kosten, die jedes Jahr durch das Re-Audit bzw. die Re-Zertifizierung anfallen.

## Fazit und Ausblick

Für das ZBIW war und ist die Zertifizierung eine große Herausforderung, die aber bereits zu einer Vielzahl von Optimierungen geführt hat. Das Präsidium der TH Köln hat in der Grundsatz-erklärung folgendes zum Qualitätsmanagement der TH Köln formuliert: „Bis Ende 2017 wird die TH Köln ein prozessorientiertes, integriertes Qualitätsmanagementsystem einführen, das auf den strategischen Entwicklungszielen der TH Köln im Bereich Studium und Lehre basiert und den „European Standards and Guidelines for Quality Assurance in Higher Education“ entspricht. [...] Ein strategischer Schwerpunkt ist zudem die Qualitätsführerschaft in der wissenschaftlichen Weiterbildung, die sich in der führenden Rolle bei Bildungsinteressierten und Unternehmen / Institutionen manifestiert. Insbesondere vor dem Hintergrund sich stetig ändernder Innovationszyklen in der Berufswelt werden spezialisierende Weiterbildungen künftig immer wichtiger und eine zentrale Rolle spielen.“<sup>8</sup> Die Akademie für wissenschaftliche Weiterbildung und das ZBIW sehen sich durch ihre Zertifizierung auch in einer Vorreiterrolle hinsichtlich des Qualitätsmanagement und so für die anstehenden Herausforderungen gut gerüstet.

<sup>8</sup> Akademie für Wissenschaftliche Weiterbildung; ZBIW – Zentrum für Bibliotheks- und Informationswissenschaftliche Weiterbildung (2016). QM-Handbuch. Internes Papier, unveröffentlicht, S. 15



# Statements



Copyright Privat

**Kendra Hinnenthal**  
Leiterin Organisations- und Personalentwicklung der Universitäts- und Stadtbibliothek Köln

## Wie innovativ sind wir wirklich?

Haben Sie sich in Ihrer Strategieentwicklung Gedanken dazu gemacht, welche Innovationsstrategie Sie in der Bibliothek verfolgen wollen und wie Ihre Markenidentität und Ihr Markenimage aussehen soll? Haben Sie bereits überlegt, wie Sie Ihre Dienstleistungen über Crowdsourcing-Angebote erweitern können und wie die Kund\*innen Ihre Touchpoints erleben?

Falls nicht, dann geben Ihnen die Seminare des ZBIW zu Themen wie „Innovative Dienstleistungen als integrativer Teil einer konsistenten und kohärenten Markenführung in Bibliotheken sowie Crowdsourcing“ neue Impulse für die weitere Arbeit. Sie bieten wichtige Anregungen, die Innovation in der Bibliothek nicht nur als Event, sondern ganzheitlich als System zu verstehen, das Potential an Ideen aus dem eigenen Haus zu nutzen, aber auch über den Tellerrand hinaus zu schauen und sich zu überlegen, wie im Rahmen von Crowdsourcing unter Einbindung Externer die Dienstleistungen und Services der Bibliothek verbessert werden können. An konkreten Beispielen wie z.B. der Universitäts- und Landesbibliothek Darmstadt, die ein Crowdsourcing-Projekt zur Georeferenzierung historischer Karten vorgenommen hat, entwickeln Sie selbst Ideen, wie im eigenen Bestand schlummernde Schätze gehoben werden und durch die Mitarbeit Externer erschlossen werden können. Sie werden dafür sensibilisiert, das Image der Bibliothek nicht nur durch die Kund\*innen bestimmen zu lassen, sondern selbst aktiv an der eigenen Markenidentität zu arbeiten und zu analysieren, ob Ihre Kund\*innen an den Kundenkontaktpunkten, den sogenannten Touchpoints, tatsächlich das gewünschte Markenerlebnis haben.

Die Seminare des ZBIW zu innovativen Themen sind sehr inspirierend und geben neue Impulse. Sie zeigen auf, wie wichtig es ist, ein unverwechselbares Bild über den Auftrag, die Zielsetzung und die Kompetenzen der Bibliothek zu entwickeln. Sie erweitern den Horizont, in dem neue Möglichkeiten z.B. im Rahmen des Crowdsourcings vorgestellt und Ideen für die Umsetzung in der eigenen Bibliothek erarbeitet werden können.



Copyright Philipp Pilz, deterringdesign GmbH

**Bettina Koeper**  
Dezernentin für Bibliotheksverwaltung und Fachreferentin für Anglistik der Universitätsbibliothek Bielefeld

## Der Einstieg in die Bibliometrie

Wissenschaftsnahe Dienstleistungen bilden unverzichtbare Bestandteile im Serviceportfolio von Hochschulbibliotheken. Hierzu gehören aktuell das Angebot von Publikationsdiensten, aber auch die Beratung und Unterstützung beispielsweise in Bereichen wie dem Forschungsdatenmanagement und der Bibliometrie. Umso wichtiger ist es insbesondere in den Fachreferaten, solche Themen zumindest in den Grundlagen zu kennen und anwenden zu können, auch wenn ihre Anwendung in Geistes- und Naturwissenschaften (noch) einen unterschiedlichen Umfang aufweisen.

Die vom ZBIW angebotene Einführung in die Bibliometrie bietet eine hervorragende Möglichkeit, sich zielgerichtet in die Materie einzuarbeiten. Das Seminar vermittelt die methodischen Grundlagen der Bibliometrie und behandelt ausführlich die verschiedenen Einsatzszenarien; dabei werden Vorteile und Potenziale der Bibliometrie diskutiert, aber auch mögliche Fallstricke in ihrer Anwendung kritisch beleuchtet. Praxisbeispiele und Übungen begleiten die theoretischen Teile, so dass trotz unterschiedlicher Vorkenntnisse alle Teilnehmer\*innen mit Gewinn aus der Veranstaltung gehen.



**Katrin Lück M.A.**  
Europa-Institut, Universität des Saarlandes, Saarbrücken; Diplom-Bibliothekar und Historikerin, Leiterin der Bibliothek des Europa-Instituts und des Europäischen Dokumentationszentrums, Saarland; Tätigkeits-Schwerpunkt im Bereich Information Literacy



**Dr. Harald Müller**  
Aktionsbündnis Urheberrecht für Bildung und Wissenschaft, stellv. Sprecher, Bibliothekar und Jurist, Experte auf dem Gebiet des Bibliotheksrechts (über 150 Veröffentlichungen / 357 Vorträge)



**Susanne Müller**  
Fachärztin für Psychiatrie, Inhaberin AME-DUIT Akademie, Seminare und Workshops zu den Themen Psychiatrie/ Medizin/ Medizinische Dokumentation; Psychiatrische Gutachtentätigkeit, Beratung und Coaching für Kostenträger GKV/PKV



**Prof. Sebastian Mundt**  
Hochschule der Medien Stuttgart, Professor für Medienmanagement und Informationsdienstleistungen; Arbeitsschwerpunkte: Methoden der Nutzungsmessung elektronischer Medien und Dienstleistungen, Kundenzufriedenheit und Wirkung von Bibliotheken; Mitglied in nationalen und internationalen Fachgremien

# Es geht immer (noch) besser: Evaluation im Zertifikatskurs Teaching Librarian

Wir sind uns einig: Die nutzenorientierte Umsetzung von Weiterbildung hängt maßgeblich vom Einsatz kompetenter und gut vorbereiteter Trainer\*innen ab. Für die zielgerichtete Weiterbildungsplanung und -organisation bedarf es demnach geeigneter Kompetenzprofile von Dozent\*innen. Auch wenn diese zutreffen, und die Weiterbildung augenscheinlich hinsichtlich der zu vermittelnden Inhalte, des zeitlichen Rahmens und des erforderlichen Workloads optimal geplant ist, sind Erfolg und Nachhaltigkeit damit noch nicht garantiert.

Evaluation als Bestandteil des Qualitätsmanagements ist auch und gerade für Weiterbildungseinrichtungen ein unbedingtes Muss und sollte bei der Planung und Entwicklung insbesondere von zeitlich wie inhaltlich anspruchsvollen Weiterbildungsmaßnahmen wie es der Zertifikatskurs „Teaching Librarian“ ist, zwingend mitgedacht werden.

Besonderes Augenmerk muss hierbei auf die auszuwählenden Evaluationsinstrumente gelegt werden, wobei das vorhandene Portfolio auf seine Verwendbarkeit in der konkreten Maßnahme genau zu prüfen ist. Evaluationen im Bereich Weiterbildung fragen häufig allein den Zufriedenheitserfolg einer Veranstaltung ab. Der Lernerfolg, das Erreichen von Lernzielen ist nur selten Gegenstand von Evaluation. Für den Zertifikatskurs „Teaching Librarian“ hat das ZBIW bereits mit der Planung des Kurses ein lernergebnisorientiertes Evaluationskonzept erstellt. Ziele und Umfang der Evaluation mussten definiert werden, für das „Format“ Zertifikatskurs geeignete Methoden und Instrumente ausgewählt bzw. erarbeitet werden. Zudem war zu entscheiden, wie später mit den Ergebnissen der Befragungen umzugehen ist. Erstmals hat das ZBIW in diesem Zertifikatskurs formative, begleitende Evaluationsinstrumente und summative, abschließende Evaluationsinstrumente miteinander verknüpft:

## Die Prä-Evaluation / Kennenlernen der Teilnehmer\*innen

Zusammen mit der Einladung erhalten die Teilnehmer\*innen einen Eingangsfragebogen, in dem u.a. Vorkenntnisse, Teilnahmemotive und Erwartungen abgefragt werden. Zusätzlich wird die Möglichkeit angeboten, das eigene Teilnehmer\*innenprofil, das im Moodle-Kursraum der Veranstaltung eingerichtet wurde, um persönliche Intentionen und Erwartungen zu ergänzen.

## Verlaufsevaluationen

Hier hat sich das ZBIW für folgende drei Instrumente entschieden:

- **Die Evaluation während und nach jeder Präsenzphase**  
Auf jedes einzelne Modul bezogen erfolgt direkt zu Beginn eine Abfrage im Moodle-Kursraum durch die jeweiligen Dozent\*innen hinsichtlich der Erwartungen der Teilnehmenden. Die Antworten dienen dem Abgleich mit den im jeweiligen Modul angebotenen Inhalten und bestehenden Lernzielen. Im Anschluss an jede Präsenzveranstaltung wird ein Evaluierungsbogen ausgegeben, der gezielt den Lernerfolg und die Kompetenz der Dozent\*innen abfragt. Die Bögen werden zeitnah elektronisch ausgewertet, die Ergebnisse mit den Dozent\*innen kommuniziert.
- **Die Evaluation nach jeder Online-Phase**  
Auf die Präsenzphase eines jeden Moduls folgt eine betreute Online-Phase. Ist diese abgeschlossen, erhalten die Teilnehmenden ein Passwort zugemalt und können so einen Online-Fragebogen nutzen, mit dem sie abschließend das gesamte Modul und vor allem die Online-Phase bewerten. Die Ergebnisse werden wiederum mit den beteiligten Dozent\*innen besprochen, führen ggf. zu Veränderungen im weiteren Ablauf bzw. im Konzept der Veranstaltung - so wurde ein zusätzliches Modul „Schulungs- und Beratungsangebote an wissenschaftlichen Bibliotheken“ entwickelt, das seit 2016 Bestandteil dieser Weiterbildung ist.
- **Die Telefoninterviews zur Mitte des Kurses**  
Im Vorfeld eines jeden Durchgangs wird mit drei Teilnehmer\*innen die Durchführung von Telefoninterviews verabredet, die dann zur Mitte der Gesamtmaßnahme geführt werden. Den ca. 30-minütigen Interviews liegt ein Leitfaden zugrunde. So ergibt sich die Möglichkeit, Fragen/Probleme, die die Auswertung der bislang ausgegebenen Fragebögen aufgezeigt hat, gezielt anzusprechen, aber auch zusätzliche Anregungen für den weiteren Verlauf der Weiterbildung von den Teilnehmenden zu erhalten.

## Die Schlussevaluation

Im Rahmen der Abschlussveranstaltung des Zertifikatskurses wird eine „Fishbowl“ durchgeführt, die Teilnehmer\*innen wie Dozent\*innen die Möglichkeit gibt, eine abschließende Bewertung des gesamten Kurses im Plenum vorzunehmen.

## Die Ex-Post-Evaluation

Eine Absolvent\*innenbefragung ca. 12 Monate nach Ende eines jeweiligen Zertifikatskurses ist ebenfalls geplant. Die Ergebnisse dieser Befragung sollen den Bibliotheken und Informationseinrichtungen, aus denen die Teaching Librarians kommen, zur Verfügung gestellt werden.

Mit einer Evaluierung, die die Bedürfnisse aller Teilnehmer\*innen deutlich erkennen lässt, können die umfangreichen Weiterbildungsangebote des ZBIW „noch besser“ und passgenauer konzipiert und beworben werden. Und diese Angebote bieten Bibliotheken und Informationseinrichtungen die Möglichkeit, den strategischen und operativen Nutzen der von ihnen ausgewählten Weiterbildungen „noch besser“ zu erfassen und für eine gezielte Personalentwicklung zu nutzen.

Mit dem Zertifikatskurs „Teaching Librarian“ unterstützt das ZBIW Bibliotheken konkret bei der Entwicklung und Durchführung eines umfassenden Schulungsprogramms zur Förderung von Informationskompetenz und die Einführung innovativer Schulungsformate. Das ZBIW hat damit auch die Qualität der lokalen Angebote und deren Lernerfolg im Blick und hilft, diese Angebote in den Bibliotheken weiter zu verbessern und zu professionalisieren.



**Ilona Munique**  
Diplomierte Erwachsenenbilderin, Hochschullehrbeauftragte, Das WEGA-Team – Personalentwicklung und Organisationslernen für Bibliotheken & mehr. Bamberg. Schwerpunkte: Konzeptberatung, Coaching, Corporate Identity, Leitbild, Kommunikation, Öffentlichkeitsarbeit, Bibliotheks- und Bildungsmanagement



**Birgit Otzen**  
Universitäts- und Stadtbibliothek Köln, Diplom-Bibliothekarin, Abteilungsleiterin Medienbearbeitung/Monografien+E-books, Schwerpunkte: Automatisierte Erwerbungsverfahren, PDA, E-Books und Metadaten

**Dr. Konrad Rump**  
Management-Trainer und Berater, seit 1988 selbständige Tätigkeit als Trainer und Berater, Geschäftsführer von Dr. Konrad Rump und Partner, Buchautor und verschiedene Veröffentlichungen in Fachzeitschriften

**Frank Sander**  
Geschäftsführer der Wilder Jäger Medientgestaltung, Dortmund, Projektleiter im Bereich der Entwicklung komplexer CMS-Lösungen auf Basis von TYPO3 sowie der Umsetzung und Perfektionierung von Web-Site-Frontends und Webapplikationen



**Michael Schaarwächter**  
Universitätsbibliothek Dortmund, Leiter der Bibliotheks-IT, Interessenschwerpunkte: Nutzung elektronischer Medien mit dem Schwerpunkt effiziente Kommunikation

# Statements



Copyright TIB Hannover

**Christine Bublies**  
Technische Informationsbibliothek (TIB, Hannover)

## Von Glückstopf, Blitzlicht, Murmelgruppen und Muddiest Point...

Und das sind nur einige Methoden, die ich beim Zertifikatskurs „Teaching Librarian“ kennen lernen durfte. Ich bin gefragt worden, einen Kommentar zum ersten Kurs abzugeben und da ich auch gelernt habe, dass weniger mehr ist, hier mein kurzes Resümee:

- Wir hatten gut qualifizierte Dozent\*innen, die uns zu jeder Zeit gut betreut haben.
- Wir haben zudem sehr viel voneinander gelernt.
- Es war spannend, mal wieder die Schulbank zu drücken, auch wenn wir alle über die Hausaufgaben gestöhnt haben (und sie manchmal auch wirklich unnötig waren).
- Der Aufwand dieser berufsbegleitenden Fortbildung ist wesentlich größer, als wir alle im Vorfeld erwartet hatten.
- Wir waren eine tolle, engagierte Gruppe, von der viele auch nach 2 Jahren noch Kontakt miteinander haben.
- Es gab wunderbares Essen in der Wolfsburg.
- Was braucht man WLAN, wenn der Riesling schmeckt :)
- Und am Ende sind wir alle mit fertigen Konzepten, sehr viel praktischem Knowhow und ganz vielen Ideen für die Arbeit in unseren Einrichtungen auseinander gegangen.
- Die Mischung war ausschlaggebend, neben allem Lernstress hatten wir viel Spaß!!



Copyright Pädagogische Hochschule Ludwigsburg

**Hannah Gabler**  
Pädagogische Hochschule Ludwigsburg  
Hochschulbibliothek im Kommunikations- und Informationszentrum (KIZ)

## Der Blick über den Tellerrand

Der Zertifikatskurs „Teaching Librarian“ bot mir interessante Einblicke in die unterschiedlichsten Bibliotheken Deutschlands und Österreichs. Spannend sind ja immer die Fragen: Wie wird in anderen Einrichtungen geschult? Welche Inhalte werden besprochen? Was tun, um die Teilnehmer\*innen zu fordern, aber nicht zu überfordern?

Da wir uns im ersten Durchgang des Zertifikatskurses befanden, schlich sich ab und an das leise Gefühl ein, Versuchskaninchen zu spielen. Geringe Unstimmigkeiten bei der technischen Ausstattung der Seminarräume und der Organisation wurden aber durch eine fantastischen Verpflegung und die schöne Location wieder wettgemacht.

Neben den Treffen in der „Wolfsburg“, unserem Tagungshaus, wurden wir mit zahlreichen Online-Materialien ausgestattet. Durch unterschiedliche Aufgabenstellungen und Hausaufgaben konnten neue Methoden ausprobiert werden, die man im Alltag so vielleicht nie durchführen würde. Die Dozent\*innen waren eine große Hilfe und beantworteten geduldig Fragen, auch außerhalb der Präsenzblöcke. Wertvoller als die Theorieteile war für mich jedoch der kollegiale Austausch mit den Teilnehmer\*innen. Vor allem die Gespräche und Diskussionen, die außerhalb des Seminargeschehens stattfanden, waren hilfreich und spannend. Mein ganz persönliches Highlight war ein Stellenwechsel, der unter anderem durch den Zertifikatskurs ermöglicht wurde. Es ist ein Netzwerk von Freundschaften und kollegialen Verbindungen entstanden, das einem die Chance gibt, weit über den Tellerrand des eigenen Alltagstrottes zu blicken!



**Birgit Pawelzik M.A.**  
TH Köln, International School of Design (KISD), Diplomübersetzerin, Schwerpunkte: Training für Qualified Staff u.a. auch zum Thema Refugees Welcome to the Library



**Dr. Jürgen Plieninger**  
Universität Tübingen, Institut für Politikwissenschaft, Diplom-Bibliothekar und freiberuflicher Dozent mit den Seminar-Schwerpunkten Recherche und Web 2.0 (Anwendungen, Arbeitsorganisation, Wissenschaftliches Arbeiten) sowie Monitoring, Open Education Resources (OER)



**Dr. Alice Rabeler**  
Universitäts- und Landesbibliothek Bonn, Dezernentin für die dezentralen Bibliotheken, Fachreferentin für versch. Philologien, Schwerpunkt Bibliotheksbau und Weiterentwicklung der Fachreferatsarbeit



**Claudia Reisinger**  
Universitätsbibliothek Regensburg, Diplom-Bibliothekar, Lizenzverwaltung, Datenpflege und Anwenderbetreuung in der Elektronischen Zeitschriftenbibliothek (EZB), Anwenderbetreuung, Datenpflege und Lizenzverwaltung im Datenbank-Infosystem DBIS, Praktikantenbetreuung im Bereich Digitale Bibliothek

# Die Qualitätsgemeinschaft – ein Interview



Prof. Dr. Ursula Georgy

Die Qualitätsgemeinschaft der TH Köln wurde 2015 ins Leben gerufen. Hierbei handelt es sich um einen Zusammenschluss der beiden zentralen Weiterbildungseinrichtungen der TH Köln, der Akademie für wissenschaftliche Weiterbildung und dem ZBIW. In diesem Interview stehen Ursula Georgy, Leiterin des ZBIW und Holger Hansen, Geschäftsführer der Akademie Rede und Antwort.

## Welche Vorteile ergeben sich aus der Gründung einer Qualitätsgemeinschaft im Rahmen einer ISO-Zertifizierung?

**Ursula Georgy:** Ziel der Gründung der Qualitätsgemeinschaft war der Aufbau, die Pflege und Weiterentwicklung eines gemeinsamen Qualitätsmanagementsystems (QM-System) nach DIN ISO 9001 und DIN ISO 29990. Einer der Grundgedanken war, Synergiepotentiale zu erkennen und zu nutzen, sodass nicht jede Einrichtung alleine vor dieser großen Herausforderung steht. Zudem bietet eine solche Qualitätsgemeinschaft die Möglichkeit, voneinander zu lernen, aber auch gemeinsame Servicestandards zu entwickeln. Die Qualitätsgemeinschaft stärkt das Zusammengehörigkeitsgefühl, verbessert den Austausch und führt mittel- bis langfristig zu einer Verbesserung der Dienstleistungsqualitäten beider Einrichtungen, die unterschiedliche Schwerpunkte, Stärken und Schwächen haben.

Für mich war und ist es interessant zu sehen und zu erfahren, wie eine andere Weiterbildungseinrichtung der TH Köln ihr Qualitätsmanagement entwickeln, leben und gestalten möchte.

## Wo sehen Sie die Qualitätsgemeinschaft in fünf Jahren?

**Ursula Georgy:** Die TH Köln wird ein prozessorientiertes, integriertes Qualitätsmanagementsystem einführen, das auf den strategischen Entwicklungszielen der TH Köln im Bereich Studium und Lehre basiert und den „European Standards and Guidelines for Quality Assurance in Higher Education“ entspricht. Ein strategischer Schwerpunkt soll die Qualitätsführerschaft in der wissenschaftlichen Weiterbildung sein. Dies erfordert sowohl eine breite fachliche Abdeckung als auch das Angebot



Holger Hansen

verschiedenster digitaler Weiterbildungsformen an der TH Köln. Das sind herausfordernde Aufgaben, die für kleine Einrichtungen nur als Qualitätsgemeinschaft realisierbar sind. Wünschenswert ist aus meiner Sicht aber auch die Ausdehnung der Qualitätsgemeinschaft auf andere (zentrale) Einrichtungen der TH Köln. Der Benefit einer „Mitgliedschaft“ im Qualitätsverbund der TH Köln würde sich alleine schon durch regelmäßig stattfindende (kollegiale) Beratung ergeben. Die Mitglieder könnten Qualitätsaspekte, die sie beschäftigen und herausfordern, in der Qualitätsgemeinschaft diskutieren, um gemeinsam nach Lösungen zu suchen. So könnten z.B. gemeinsame Empfehlungen für die Weiterbildung erarbeitet werden, die zentral mit den verschiedenen Einrichtungen der Verwaltung, dem Qualitätsmanagement und dem Präsidium der TH Köln diskutiert und vereinbart werden.

Ich würde mir daher wünschen, dass die Qualitätsgemeinschaft in fünf Jahren in der TH Köln ein wichtiger ernst genommener Partner mit koordinierenden und qualifizierenden Aufgaben im Rahmen des integrierten Qualitätsmanagements ist.

## Die Qualitätsgemeinschaft steht vor dem ersten Re-Audit.

### Welche Akzente setzen Sie in der Weiterentwicklung?

**Holger Hansen:** Für mich steht die stärkere Einbindung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Fokus. Qualitätsmanagement muss im Alltag mit Leben gefüllt werden, und das wird nur dann gut funktionieren, wenn alle Beschäftigten den Sinn und Zweck der Zertifizierung verstehen und an unterschiedlichen Stellen umsetzen. Zudem achte ich stark darauf, stets eine alltagspraktikable Lösung im Blick zu haben und einem manchmal sogar verlockenden Überorganisieren entgegenzuwirken. Darin liegt die Stärke im guten Qualitätsmanagement. Im Idealfall werden Verantwortlichkeiten klarer geregelt und Bürokratisierung abgebaut. Spannend in diesem Zusammenhang waren für mich auch die Fragen bezogen auf meine Rolle als Geschäftsführer der Akademie: An welcher Stelle in den unterschiedlichen Prozessen bin ich gefordert? In welchen Abläufen ist es hingegen nicht



Bahrain World Trade Center 2017, Copyright Ursula Georgy

notwendig, involviert zu sein. Besonders die Beratung einer Fachexpertin aus unserer Hochschulverwaltung hat uns sehr dabei unterstützt, die Prozesse schlank zu halten. Im Verfahren habe ich zudem gelernt, nur wirklich relevante Kennzahlen zu erheben und zielgerichtet in Managementprozessen zu verwerten.

## Welche Ratschläge geben Sie auf dem Hintergrund Ihres Erfahrungshorizontes anderen Weiterbildungseinrichtungen, die sich auf dem Wege zur Zertifizierung machen?

**Holger Hansen:** Planen Sie ausreichend Zeit für die Entwicklung eines QM-Systems ein. Die theoretische Auseinandersetzung mit der Logik der ISO, das Modellieren der unterschiedlichen Prozesse

sowie die immer wieder notwendige Kommunikation mit verschiedenen Beteiligten sind mitunter anstrengend und zeitintensiv. Außerdem halte ich es für wichtig, realistische Zielsetzungen im Auge zu behalten. Durch sich permanent ändernde Rahmenbedingungen in verschiedenen Bereichen der Bildung sind wir stets herausgefordert, Modifikationen im „System“ vorzunehmen. Diese Veränderungen dürfen nicht aufgrund des Drucks einer anstehenden Zertifizierung vorschnell und unreflektiert abgewickelt werden. Letzter Punkt: Finden Sie eine passende Person als Qualitätsmanagementbeauftragte (QMB), mit der Sie gut und vertrauensvoll zusammenarbeiten können. Diese QMB muss stets „mitgedacht“ und von der Geschäftsführung unterstützt werden. Ein zahnloser Tiger hilft hier nicht weiter.

# Strategische Ziele

## Strategische Ziele

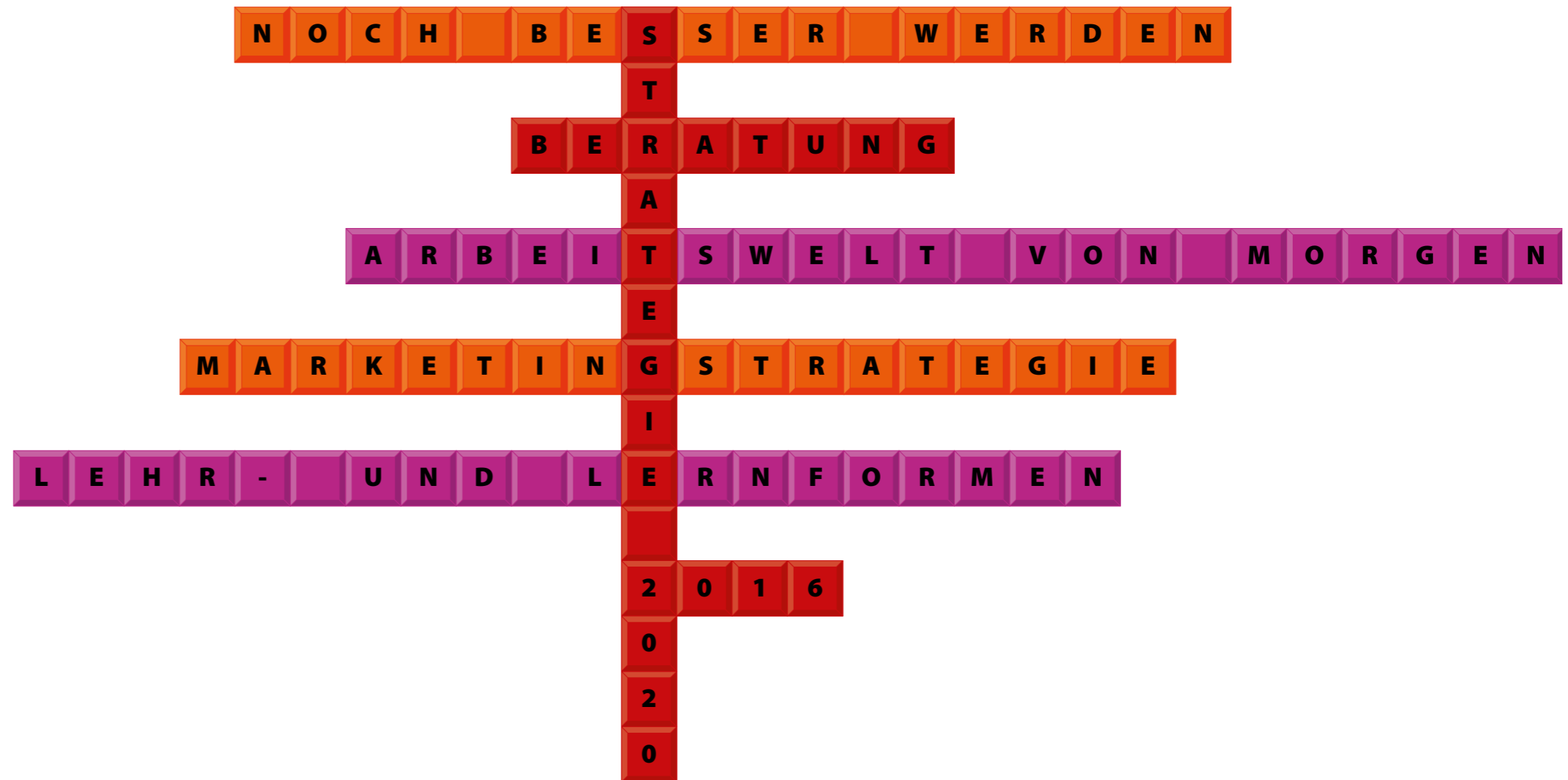
Mit der ISO-Zertifizierung hat das ZBIW einen wichtigen Meilenstein seines strategischen Qualitätsmanagements erreicht. Ein solches Audit ist jedoch nur eine Momentaufnahme. Für das ZBIW bedeutet Qualität und Qualitätsmanagement dagegen vielmehr das langfristige Zusammenwirken aller Stakeholder an der Entstehung und Umsetzung der Angebote sowie aller involvierter Bereiche wie Präsidium, Fakultäten, Institute, Hochschulreferate und zentrale Einrichtungen durch festgelegte Strukturen und Abläufe. Qualitätsmanagement ist für das ZBIW Zukunftssicherung und wird langfristig in alle Entscheidungen, Prozesse und Arbeitsabläufe integriert. Das Qualitätsmanagement stellt aber vor allem die Grundlage für die künftige Entwicklung und strategische Ausrichtung des ZBIW dar.

Im Frühjahr 2016 hat das ZBIW auf der Basis einer SWOT-Analyse sein Strategiepapier 2016-2020 erstellt und im Rahmen dessen folgendes Hauptziel formuliert:

Mitarbeiter\*innen in Bibliotheken und Informationseinrichtungen sind zu befähigen, in ihrem Tätigkeitsfeld aktuell zu bleiben und auf zukünftige Anforderungen / Aufgaben vorzubereiten. Dabei ist es zentrales Ziel, dass das ZBIW als Innovationstreiber im Bereich Weiterbildung agiert.<sup>1</sup>

Darüber hinaus wurden fünf Ziele formuliert, deren Erreichen das ZBIW in den nächsten Jahren maßgeblich mitprägen wird:

- Genaue Analyse der Befragung „(Noch) besser werden“,
- Stärkere Ausrichtung des Angebotes an gesellschaftlichen und beruflichen Anforderungen,
- Einsatz ziel(gruppen)adäquater Lehr- und Lernformen,
- Begleitende Beratung von Interessent\*innen und Teilnehmer\*innen und
- Professionelles Marketing.<sup>2</sup>



<sup>1</sup> ZBIW (2016a): Strategiepapier 2016-2020. Internes Papier, unveröffentlicht.  
<sup>2</sup> Ebd.



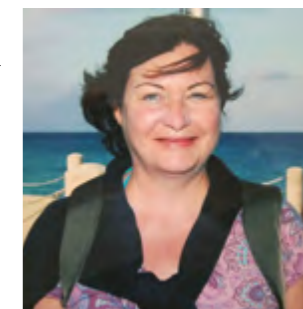
**Dr. Armin Schlechter**  
 Wissenschaftlicher Bibliothekar, zuständig für Handschriften, Nachlässe und Alte Drucke im Landesbibliotheks-zentrum Rheinland-Pfalz/Pfälzische Landesbibliothek Speyer; Forschungsschwerpunkte: Buch- und Bibliotheksgeschichte in Südwestdeutschland, Badische und pfälzische Geschichte, Heidelberger Romantik

**Annett Schmerler M.A.**  
 Hochschulbibliothek der TH Köln, Geistes- und Informationswissenschaftlerin, Leiterin des Archives des Kreuzchores und der Kreuzschule Dresden und freie Referentin, Schwerpunkte: Vermitteln von Informationskompetenz, wissenschaftliches Arbeiten, europäische Bildungs- und Kulturgeschichte

**Dr. Oliver Schmid**  
 Technische Universität Darmstadt, Institut für Sprach- und Literaturwissenschaft, wissenschaftlicher Mitarbeiter in den BMBF-Projekten TextGrid (2009-2015) und DARIAH-DE (seit 2016), Planung und Durchführung von TextGrid-Schulungen und -Workshops



**Dr. Bernd Schmid-Ruhe**  
 Stadtbibliothek Mannheim, Leiter der Stadtbibliothek, Schwerpunkt: Zukunftskonzepte für öffentliche Bibliotheken, v. a. die Frage nach der Pädagogisierung des bibliothekarischen Tätigkeitsfeldes



**Stephani Scholz**  
 Hochschulbibliotheks-zentrum des Landes NRW (hbz), Köln, Diplom-Bibliothekarin, Gruppe Datenbankservices und Verbunddienstleistungen, Schwerpunkte: Formate, Import- / Export-Schnittstellen, Schnittstellen zu Lokalsystemen

# Strategische Ziele

## „(Noch) besser werden“

Unter diesem Motto hat das ZBIW im Jahr 2016 eine bundesweite Befragung zum Thema Weiterbildung durchgeführt. Ziel ist es, Angebote, Informationen und Services für (potenzielle) Teilnehmer\*innen zu verbessern bzw. zu optimieren.

Nach einer Studie von TNS Infratest, Studiengemeinschaft Darmstadt aus 2016 haben 75% der Befragten geäußert, dass der Weiterbildungsbedarf aufgrund der Digitalisierung der Arbeitswelt künftig stark bis äußerst stark steigen wird.<sup>3</sup> In der Befragung des ZBIW äußerten 48% der Befragten, dass ihr Fortbildungsbedarf steigen wird, 39% meinten, dass dieser zumindest gleich bleiben wird.<sup>4</sup> Diese optimistischen Aussichten sind gleichermaßen Ansporn, diesem Bedarf auch mit geeigneten Inhalten und Formen gerecht zu werden. Dazu gehören u.a. die Entwicklung eines flexibleren Seminarprogramms wie z.B. „Seminare on Demand“, angepasste(re) Uhrzeiten, ein niederschwelliges Angebot zu innovativen Themen („Feierabend-Seminare“) etc.

Gleichzeitig wird es auch eine Herausforderung sein, das Weiterbildungsangebot zum einen am aktuellen Bedarf auszurichten, gleichzeitig aber innovative Themen zu platzieren, sodass das ZBIW einen maßgeblichen Beitrag zur Zukunftssicherung der Bibliotheken beitragen kann.

## Stärkere Ausrichtung des Angebotes an gesellschaftlichen und beruflichen Anforderungen

In den letzten Jahren haben sich die Akzeptanz- und Erfolgskriterien von Weiterbildung maßgeblich gewandelt, so wie sich auch die Anforderungen an einen attraktiven Arbeitsplatz verändert haben. Zunehmend wichtig werden u.a. die Vereinbarkeit von Beruf und Familie, d.h. für die Weiterbildung u.a. kurze Präsenzzeiten, „Randzeiten“, Wochenendzeiten, kurze Wegezeiten und Teilzeitmöglichkeiten, z.B. bei Studiengängen.

3 Vgl. TNS Infratest, Studiengemeinschaft Darmstadt (2016). <http://www.sgd.de/fileadmin/PDF/tns-studie-2016.pdf> (19.04.2017)

4 ZBIW (2016b): Bundesweite Online-Befragung zur Weiterentwicklung des Fort- und Weiterbildungsangebotes. Internes Papier, unveröffentlicht.

Gleichzeitig gilt es, durch Praxisorientierung und Spezialisierung mit Einbindung berufsspezifischer Fragestellungen eine möglichst maximale inhaltliche Passung der Weiterbildung zu erreichen. Weiterbildung hat heute auch ein zentrales Ziel: die (persönliche) Verwertbarkeit von Abschlüssen und Zertifikaten, die zu Gehaltssteigerung, Erweiterung des Verantwortungs- und Aufgabenbereiches und auch beruflichem Aufstieg führen soll.<sup>5</sup> Gleichzeitig wird aber auch die Notwendigkeit, Kompetenzen zu vermitteln, die bislang in der Weiterbildung noch nicht oder nur bedingt eine zentrale Rolle gespielt haben. Dazu gehören u.a. die Kopplung fachlicher Kompetenzen mit Technik-, IT- und Softwarekompetenzen, die Transdisziplinarität („Sprachen“ verschiedener Disziplinen verstehen und sprechen), das Projektmanagement, das Datenmanagement (Big Data, Datenauswertung), aber auch Soft-Skills sowie Metakompetenzen (Selbstmanagement, Lernbereitschaft, Eigenverantwortung).<sup>6</sup>

## Einsatz ziel(gruppen)adäquater Lehr- und Lernformen

Mit einer stärkeren Ausrichtung an gesellschaftlichen und beruflichen Anforderungen rücken auch neue bzw. adäquate Lehr- und Lernformen in den Mittelpunkt, die sich durch eine stärkere Wirkungsorientierung (subjektiver und objektiver Handlungserfolg), Zielgruppenorientierung (maßgeschneidert hinsichtlich Ziel, Organisation, Methoden und Lernkultur), Flexibilität (dynamisches Angebot mit stetiger Anpassung an die sich wandelnden Bedürfnisse) sowie die Relevanz und Partnerschaften (aktueller wissenschaftlicher Stand, Expertendiskurs und Einbezug relevanter Anspruchsgruppen und (Fach)organisationen) bedingen.<sup>7</sup>

5 Vgl. DGWF (2015). DGWF-Empfehlungen: Organisation der wissenschaftlichen Weiterbildung an Hochschulen. URL: [https://dgwf.net/fileadmin/user\\_upload/DGWF/DGWF-Empfehlungen\\_Organisation\\_08\\_2015.pdf](https://dgwf.net/fileadmin/user_upload/DGWF/DGWF-Empfehlungen_Organisation_08_2015.pdf) (19.04.2017); TNS Infratest, Studiengemeinschaft Darmstadt (2016). Weiterbildungstrends in Deutschland 2016. URL: <http://www.sgd.de/fileadmin/PDF/tns-studie-2016.pdf> (19.04.2017) und Kahl, R.; Präßler, S. (2016). Weiterbildungsbedarfe von Lifelong Learners – Interne Vorstellungen und externe Ansprüche. URL: [http://www.wmhoch3.de/images/dokumente1/DGWF\\_Vortrag\\_Kahl-Praessler\\_AG1-W6-1.pdf](http://www.wmhoch3.de/images/dokumente1/DGWF_Vortrag_Kahl-Praessler_AG1-W6-1.pdf) (19.04.2017)

6 in Anlehnung an Schmid 29.09.2016 und Smartworkers (2014). Future Work Skills 2020. URL: <http://www.smartworkers.net/2014/08/future-work-skills-worauf-es-2020-ankommen-wird/> (19.04.2017)

7 Vgl. SWISSUNI (2010): Empfehlungen für die Qualitätsentwicklung in der universitären Weiterbildung. URL: [http://www.swissuni.ch/file/download/6/Qualitätskriterien\\_2010.pdf](http://www.swissuni.ch/file/download/6/Qualitätskriterien_2010.pdf) (19.04.2017)

## Neue (Lern)technologien

- Mobile Medien / Smartphones
- Video-Webtraffic
- Social Media
- User Generated Content
- Cloud Computing
- Augmented Reality
- Adaptive Working / Learning
- Virtual Collaboration
- (Mobile) Gaming
- ...

**Digitales  
Lebenslanges  
Lernen**

## Neue Weiterbildungsformen

- Blended Learning
- Interaktive Lernvideos
- Online-Seminare / MOOCs
- Virtual Classrooms
- Learning on Demand (Nanodegrees etc.)
- Communities of Practice
- Algo-generated Content
- Social Networking
- (Micro)Blogging
- Serious Games
- ...

Tab. 1: Digitales lebenslanges Lernen<sup>8</sup>

Dem digitalen lebenslangen Lernen wird künftig eine immer wichtigere Rolle zukommen. Neue (Lern)technologien und neue Weiterbildungsformen gilt es intelligent zu verknüpfen.

Gleichzeitig geht es aber auch um die Sicherung von Anschlussfähigkeit z.B. durch eine stärkere Kopplung von Fragestellungen aus der Praxis mit der angebotenen Weiterbildung. So kann / muss daraus eine Art Baukastenprinzip entstehen, das disziplinen- und themenübergreifend ausgerichtet ist. Die Universität Freiburg z.B. „lebt“ dieses Konzept im Rahmen ihres Projektes FAST vor.<sup>9</sup>

8 In Anlehnung an Schmid, U. (2016). Digitalisierung in der akademischen Weiterbildung: Chancen und Herausforderungen. URL: [https://dgwf.net/fileadmin/user\\_upload/Common/Documents/Praesentation\\_DGWF-Impulsbeitrag\\_\\_Dr\\_Schmid\\_mmb\\_institut.pdf](https://dgwf.net/fileadmin/user_upload/Common/Documents/Praesentation_DGWF-Impulsbeitrag__Dr_Schmid_mmb_institut.pdf) (19.04.2017)

9 Weitere Informationen unter: <http://www.fast.uni-freiburg.de>

## Professionelles Marketing

Neue (bisher auch unbekannte), private, starke Anbieter drängen auf den Weiterbildungsmarkt (u.a. Bertelsmann Education Group, Google Squared). Somit entsteht ein internationaler Markt für (digitale) Weiterbildung. Diese prägen Standards bei Lehr- und Lernformen, sie müssen aber auch als Impulsgeber hinsichtlich aktueller Themen ernst genommen werden. Damit müssen diese Anbieter auch in den Fokus der Marktbeobachtung des ZBIW rücken.

Gleichzeitig gilt es für das ZBIW, das eigene Marketing zu professionalisieren. Im Rahmen der eigenen mittelfristigen Personalentwicklung wird darauf ein Augenmerk zu legen sein, sodass sich das ZBIW der TH Köln auch im Sinne der Empfehlungen der Deutsche Gesellschaft für wissenschaftliche Weiterbildung und Fernstudium - DGWF stärker als Beratungseinrichtung etablieren kann.<sup>10</sup>

10 DGWF (2010). DGWF-Empfehlungen zu Formaten wissenschaftlicher Weiterbildung. URL: [https://dgwf.net/fileadmin/user\\_upload/DGWF/DGWF-empfehlungen\\_formate\\_12\\_2010.pdf](https://dgwf.net/fileadmin/user_upload/DGWF/DGWF-empfehlungen_formate_12_2010.pdf) (19.04.2017)

**Tobias Schwarck**  
Universitätsbibliothek Wuppertal, Diplom-Ingenieur, Dezernent Benutzungsdienste

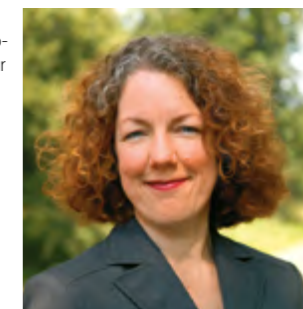
**Julia Spenke**  
Universitäts- und Landesbibliothek Münster, Diplom-Bibliothekarin, tätig in den Bereichen: Information, Schulungen, E-Learning, Erstellung von Video-Tutorials, Literaturverwaltungsprogramme



**Prof. Dr. Inka Tappenbeck**  
TH Köln, Institut für Informationswissenschaft, Professorin für Informationsressourcen, Informationsdienstleistungen und Vermittlung von Informationskompetenz, Wissenschaftliche Leiterin des Zertifikatskurses „Teaching Librarian“ des ZBIW und Mitglied des ZBIW-Beirates



**Birgit Unkhoff-Giske**  
Diplom-Bibliothekarin, Universitätsbibliothek Trier, Leitung Zentrale Dienste in der Medienbearbeitung, Lokale Redaktion Normdateien. Bis 2016 Mitglied in der Expertengruppe Formalerschließung



**Elke Zitzke**  
LüschowZitzke GbR, Krefeld, Beraterin, Trainerin, Coach, Arbeitsschwerpunkte: Seminare für Führungskräfte und Projektleitungen, Kommunikations- und Konfliktstrategien, Selbstmanagement, Präsentationstechniken



Videoinstallation Stadtbibliothek Turku 2017, Copyright Ursula Georgy

# Team



**Prof. Dr. Ursula Georgy**

Seit September 2011 Leiterin des ZBIW und damit zuständig für die strategische Ausrichtung des ZBIW sowie den Ausbau und die Pflege hochschulinterner und externer Netzwerke. Der Profilbildungs- und Markenprozess des ZBIW, die Initiierung und Etablierung innovativer Ansätze zukunftsorientierter Weiterbildung sowie die Entwicklung eines strategischen Qualitätsmanagements mit dem Ergebnis der DIN ISO-Zertifizierung nach 9001 und 29990 prägten ihre bisherige Amtszeit.

Prof. Dr. Ursula Georgy ist seit 17 Jahren Dozentin für Informationsmarketing mit den Schwerpunkten Qualitäts- und Kundenmanagement sowie Innovationsmanagement am Institut für Informationswissenschaft der TH Köln. Darüber hinaus ist sie selbst in regelmäßigen Abständen als Dozentin für das ZBIW zu verschiedenen Themen rund um ihr Lehrgebiet tätig.



**Rita Höft**

Diplom-Bibliothekarin und viele Jahre in Leitungspositionen in Öffentlichen Bibliotheken tätig, gehört seit Februar 2012 zum Team des ZBIW.

Rita Höft ist verantwortlich für alle Fort- und Weiterbildungsangebote an die Öffentlichen Bibliotheken in NRW. Darüber hinaus betreut sie umfangreiche Qualifizierungsangebote des ZBIW, so zum Beispiel den Lehrgang zur Geprüften Fachwirtin/zum geprüften Fachwirt für Medien- und Informationsdienste oder den Zertifikatskurs Leseförderung „Experten für das Lesen“.



**Claudia Tischler**

ist Bürokauffrau und hat viele Jahre in der Verwaltung eines internationalen Konzerns in verschiedenen Funktionen gearbeitet.

Seit Juli 2014 ist sie für das ZBIW im Geschäftszimmer tätig und dort die Ansprechpartnerin u.a. für die Seminarverwaltung und die Bearbeitung von Anmeldungen. Darüber hinaus ist sie Qualitätsmanagementbeauftragte des ZBIW.



**Marvin Lanczek**

ist Bibliothekar und studierte Bibliothekswesen an der Fachhochschule Köln.

Seit März 2015 gehört er zum Team des ZBIW. Er ist zuständig für die Planung und Organisation von Seminaren für Beschäftigte in Wissenschaftlichen Bibliotheken vorwiegend der Themengebiete Bibliothekarische Fachaufgaben/Grundlagenschulungen, Bibliotheksorganisation und -management sowie Informationskompetenz. Darüber hinaus ist er für die Pflege der Webseiten des ZBIW verantwortlich.



**Hans-Jürgen Schmidt**

ist Diplom-Kommunikationswirt und seit dem 15.10.1998 in der organisierten bibliothekarischen Fachfortbildung in NRW tätig.

Er ist u.a. zuständig für die Seminarverwaltung im Geschäftszimmer des ZBIW. Als Ansprechpartner für Seminaranmeldungen ist Hans-Jürgen Schmidt ebenso wie Claudia Tischler erste Anlaufstelle für alle Fortbildungsinteressierten.



**Wolfgang Thieme**

ist seit ihren Anfängen im Jahr 1995 in der organisierten bibliothekarischen Fachfortbildung in NRW tätig.

Zu seinen Aufgaben gehören u.a. die Planung und Organisation von Seminaren für Beschäftigte in Wissenschaftlichen Bibliotheken der Themenfelder Informationsressourcen und -vermittlung, Bibliotheksorganisation und -management, Führung, Verhalten, Kommunikation sowie bibliotheksspezifische Informationstechnologie. Darüber hinaus ist er für die Pressearbeit zuständig.



**ZBIW.**

Zentrum für Bibliotheks- und  
Informationswissenschaftliche  
Weiterbildung

TH Köln  
Claudiusstraße 1  
50678 Köln

T: +49 221 8275 3691 bis 3695

F: +49 221 8275 3690

M: [zbiw@th-koeln.de](mailto:zbiw@th-koeln.de)

[www.th-koeln.de/zbiw](http://www.th-koeln.de/zbiw)

**ZBIW.**

Zentrum für Bibliotheks- und  
Informationswissenschaftliche  
Weiterbildung

**Technology**  
**Arts Sciences**  
**TH Köln**