

Skript zum Vortrag
Grundlagen
Qualitätsmanagement
in Bibliotheken

Humboldt-Universität

Institut für Bibliothekswissenschaft

Peter Schmidmaier

2.11.2000

Immatrikulationsnummer: 9275

Online-Variante unter <http://www.schmidma.de/bibliothek/marketing>

0 Inhaltsverzeichnis

0	Inhaltsverzeichnis	2
1	Vorwort.....	3
2	Qualitätsmanagement - Warum ? Wie ?	3
2.1	Gründe fürs Qualitätsmanagent.....	3
2.2	Meinungen zum Qualitätsmanagement	3
3	Begriffssuche.....	4
3.1	Massenmedien und Fachzeitschriften	4
3.2	Lexika	5
3.3	Internet	5
3.3.1	Definition von w3.pflegenet.com	5
3.3.2	Definition von www.userpage.fu-berlin.de/~tkleber/bwl1.htm	6
3.3.3	Zusammenhänge von Qualitätsmanagement in den Internet-Treffern.....	6
4	Definitionen.....	6
4.1	EN ISO 8402:Definition Qualitätsmanagement.....	7
4.2	EN ISO 8402:Definition Qualität	7
4.3	EN ISO 8402:Definition QM-System.....	7
4.4	EN ISO 8402:Definition Qualitätspolitik	7
4.5	EN ISO 8402:Definition Qualitätsplanung	8
4.6	EN ISO 8402:Definition Qualitätslenkung	8
4.7	EN ISO 8402:Definition Qualitätssicherung/QM-Darlegung	8
4.7.1	EN ISO 8402:Definition Einheit.....	8
4.7.2	EN ISO 8402:Definition Dienstleistung	9
4.8	Essenz - was ist Qualitätsmanagement	9
4.9	Zertifizierung von Qualitätsmanagement - die ISO9000	9
5	Total Quality Management in der Industrie.....	10
5.1	Warum	10
5.2	Wie.....	10
5.3	Beispiel Wacker Chemitronic GmbH	11
5.3.1	Unternehmensgrundsätze	11
5.3.2	Verbindliche Statements	12
5.3.3	Folgen für den Arbeitsablauf	13
5.3.4	Ergebnisse.....	13
6	Qualitätsmanagement und Bibliotheken	13
6.1	Schwachstellen in Bibliotheken.....	13
6.2	Kritiken am Einsatz eines Qualitätsmanagements für Bibliotheken	14
6.3	Dienstleistungsbetrieb Bibliothek.....	14
6.4	Erfahrungen aus der Industrie für Bibliotheken nutzen?	15
7	Verwendete Literatur zum Thema	17

1 Vorwort

Qualitätsmanagement ist ein Begriff, der häufig in Fachzeitschriften, bei der Präsentation von Firmen und in den Massenmedien benutzt wird. Im Rahmen des Seminars "Managementmethoden in Bibliotheken" soll hier die begriffliche Grundlage gesetzt werden, um über den Einsatz von Qualitätsmanagement in Bibliotheken nachzudenken, bestehende Ansätze zu diskutieren und Ideen für die Zukunft zu entwickeln.

2 Qualitätsmanagement - Warum ? Wie ?

2.1 Gründe fürs Qualitätsmanagement

Schaut man sich die Bibliothekslandschaft an, dann ist der überragende Anteil von Bibliotheken in öffentlicher Hand. Dort ist derzeit überall Sparen angesagt, denn die Staats- und Landes-Kassen sind leer. Kürzungen beim Beschaffungsetat und beim Personal gehören zur Tagesordnung.

Aber die zu sammelnden und bereitzustellenden Medien werden von Jahr zu Jahr vielfältiger und umfangreicher. Das gern von „Zukunftsvisionären“ totgesagte Buch hat auf der letzten Buchmesse gezeigt, daß es immer noch weiter auf einem Wachstumsmarkt ist. Die moderne Technik hat weitere Medien für die Sammlung zugefügt. Der Einsatz von EDV, der Boom des Internets, die einfachere Verfügbarkeit von Informationen rund um den Globus lassen die Ansprüche der potentiellen Kundschaft einer Bibliothek steigen.

Trotz eigentlich steigender Aufwendungen für den steigenden Medienoutput werden Geldmittel gestrichen, so daß neue Mittel zur Aufrechterhaltung der Bibliotheksdienste gefunden werden müssen. In vielen Verwaltungen ist derzeit eine Verwaltungsreform im Gange, die mit Hilfe von -für diesen Bereich - neuen Budget-Modellen nach einer Lösung sucht. Der Weggang von einem kammeralistischen Geldvergabesystem zu einem Globalhaushalt erhöht die Flexibilität einer Bibliothek, zugleich wird aber ein Instrumentarium zur Entscheidungsfindung und Kontrolle benötigt. Dieses Instrumentarium kann und sollte ein vernünftiges Qualitätsmanagement sein.

2.2 Meinungen zum Qualitätsmanagement

Durch die Tätigkeit als Werkstudent bei Siemens Nixdorf - Siemens - Fujitsu Siemens, das eigene Gewerbe, durch Kontakt mit Kunden, die auch auf ein Qualitätsmanagement setzen, sich zertifizieren ließen oder über derartige Maßnahmen nachdenken und nicht zuletzt durch das Studium der Literatur traf der Autor auf ziemlich unterschiedliche Meinungen zum Qualitätsmanagement.

 "Kunde naht und droht mit Auftrag."

Wir werden später noch sehen, was für eine wichtige Rolle DER Kunde beim Qualitätsmanagement spielt.

- 📖 Wenn ich Qualitätsmanagement einsetze, dann erhöhe ich meine Qualität, dann biete ich nur noch einen "Rolls Royce - Service". Die Methode, sich nur die "beste" Kundschaft herauszusuchen, diesen einen mit einem hohen Service und den Rest einfach nicht bedienen. Eine der sichersten Variante einer Firma, einer Institution den Ast abzusägen, auf der sie sitzt.
- 📖 "Ich verspreche mir einen Wettbewerbsvorteil von einer Zertifizierung, die den Einsatz von Qualitätsmanagement bescheinigt." Wenn diese Zertifizierung nicht nur ein Stück Papier bleibt, sondern auch in Taten und in den Köpfen der Mitarbeiter zu finden ist - auf jeden Fall der richtige Weg.
- 📖 "Ich bin von meinen Kunden dazu gezwungen worden." Bei Lieferanten von Leistungen kann es passieren, daß die Kunden eine Zertifizierung für den weiteren Erhalt der Geschäftsbeziehung fordern.
- 📖 **"Wer nicht weiß, wohin er will, muß sich nicht wundern, wenn er ganz woanders ankommt."**

3 Begriffssuche

3.1 Massenmedien und Fachzeitschriften

Sammelt man, was einem bei der Lektüre von Zeitungen und Zeitschriften oder einfach nur beim Zuhören an Begriffen in diesem Zusammenhang auf, so sind dies folgendes:

- 📖 Qualität
- 📖 Management
- 📖 Lieferant
- 📖 Kunde
- 📖 TQM (Total Quality Management)
- 📖 Budgetierung
- 📖 ISO9000
- 📖 Dienstleistungen
- 📖 Planung
- 📖 Audit

3.2 Lexika

Wenn man Begriffe oft hört, hat man irgend eine Vorstellung von diesem Begriff. Leider werden Begriffe auch häufig verwendet, weil andere sie auch verwenden. Wir suchen eine klare Definition für den Begriff Qualitätsmanagement.

Die erste Suche führt uns zu einem populären Lexikon - auf 3 CD-ROM's kommt Microsofts Encarta gerade richtig - aber der Begriff Qualitätsmanagement kommt nicht drin vor.

3.3 Internet

Der nächste Griff geht wieder zur Tastatur, diesmal wollen wir mal sehen, was eine der größten Suchmaschinen, wie in unserem Fall <http://www.altavista.de> zum Begriff Qualitätsmanagement findet.

3.3.1 Definition von w3.pflegenet.com

Unter <http://w3.pflegenet.com/isfp/praxis/konzepte/lichtner.html#qua> findet man folgende Definition von Qualitätsmanagement:

"Qualität ist die Gesamtheit der Merkmale, die ein Produkt oder eine Dienstleistung zur Erfüllung vorgegebener Forderungen geeignet macht" (1).

Der Begriff Qualität ist in der freien Wirtschaft und bei Dienstleistungsunternehmen wie Kliniken der Maßstab für die erbrachte Leistung. Qualität wird recht unterschiedlich interpretiert und es besteht keine Einigkeit darüber, was den Begriff Qualität ausmacht.

"Im weitesten Sinne ist Qualität etwas, das verbessert werden kann" (2). In diesem Kontext bezieht sie sich nicht nur auf Produkte und Dienstleistungen, sondern auch darauf wie Menschen arbeiten, wie Geräte bedient werden und wie man mit Systemen und Richtlinien umgeht.

Das ist ein Versuch, Qualität in Worte zu fassen, aber mit Qualitätsmanagement hat dies wenig zu tun.

3.3.2 Definition von www.userpage.fu-berlin.de/~tkleber/bwl1.htm

Unter www.userpage.fu-berlin.de/~tkleber/bwl1.htm findet man einen Definitionsversuch, der wie folgt lautet:

Qualitätsmanagement bezeichnet die Gesamtheit der sozialen und technischen Maßnahmen, die zum Zweck der Absicherung einer Mindestqualität von Ergebnissen betrieblicher Leistungsprozesse angewendet werden.

Es ist ein Ansatz, aber was ist eine Mindestqualität ? Aber als Arbeitsgrundlage etwas zu wenig.

3.3.3 Zusammenhänge von Qualitätsmanagement in den Internet-Treffern

Einige weitere Treffer aus der Suchmaschine wurden ausgewertet und zeigten Zusammenhänge zwischen Qualitätsmanagement und:

-  Prozeßmanagement
-  Datenschutz
-  CE Kennzeichen
-  Qualitätssicherung
-  Sicherheitsmanagement
-  Datensicherheit
-  Wissensmanagement
-  ISO9000
-  Informationsmanagement

Kurz und knapp - Qualitätsmanagement in vielen Facetten, aber keine exakte Definition.

4 Definitionen

Bei der Suche nach einer Definition helfen Normen weiter, denn Normen, wie ISO, EN ISO oder DIN definieren Begriffe allgemein und eindeutig.

Wichtig ist dabei, daß Leistungsindikatoren festgelegt werden.

Die Leistungsindikatoren müssen einige Eigenschaften mit sich bringen, um in der Praxis einsetzbar zu sein:

- 📖 Sie müssen dem Gegenstand angemessen und vor allem eindeutig sein
- 📖 Bei der Anwendung müssen verlässliche Ergebnisse entstehen.
- 📖 Ergebnisse müssen jederzeit, auch von anderen Personen wiederholbar sein.
- 📖 Die Leistungsindikatoren sollen den Entscheidungsprozeß in einem Betrieb, in einer Firma mit unterstützen und nicht nur als Kontrollmittel dienen.
- 📖 Sie müssen praktisch und möglichst leicht anwendbar sein.

Fündig wurden wir in der EN ISO 8402, dort wird Qualitätsmanagement und sein Umfeld definiert.

4.1 EN ISO 8402:Definition Qualitätsmanagement

Alle Tätigkeiten des Gesamtmanagements, die im Rahmen des QM-Systems die Qualitätspolitik, die Ziele und Verantwortungen festlegen sowie diese durch Mittel wie Qualitätsplanung, Qualitätssicherung/QM-Darlegung und Qualitätsverbesserung verwirklichen.

4.2 EN ISO 8402:Definition Qualität

Gesamtheit von Merkmalen (und Merkmalswerten) einer Einheit bezüglich ihrer Eignung, **festgelegte** und **vorausgesetzte** Erfordernisse zu erfüllen.

4.3 EN ISO 8402:Definition QM-System

Zur Verwirklichung des Qualitätsmanagements erforderliche **Organisationsstruktur, Verfahren, Prozesse und Mittel.**

4.4 EN ISO 8402:Definition Qualitätspolitik

Umfassende Absichten und Zielsetzungen einer Organisation zur Qualität, wie sie durch die oberste Leitung formell ausgedrückt werden.

4.5 EN ISO 8402:Definition Qualitätsplanung

Tätigkeiten, welche die Ziele und Qualitätsanforderungen sowie die Forderungen für die Anwendung der Elemente des QM-Systems festlegen.

Hierbei ist zu ergänzen, das folgende Tätigkeiten auf jeden Fall ganz wichtig sind:

- 📖 Identifizieren,
- 📖 Klassifizieren,
- 📖 und Gewichten der Anforderungen
- 📖 Ablauf- und Zeitpläne erstellen.

4.6 EN ISO 8402:Definition Qualitätslenkung

Arbeitstechniken und Tätigkeiten die zur Erfüllung von Qualitätsanforderungen angewendet werden.

4.7 EN ISO 8402:Definition Qualitätsicherung/QM-Darlegung

Alle geplanten und systematischen Tätigkeiten, die innerhalb des QM-Systems verwirklicht sind, und die wie erforderlich dargelegt werden, um **ausreichendes Vertrauen** zu schaffen, daß eine Einheit die **Qualitätsforderung erfüllen** wird.

4.7.1 EN ISO 8402:Definition Einheit

Das was einzeln beschrieben und betrachtet werden kann.

Dies kann:

- 📖 ein Tätigkeit oder Prozeß,
- 📖 ein Produkt,
- 📖 eine Organisation, ein System, eine Person

sein.

4.7.2 EN ISO 8402:Definition Dienstleistung

An der Schnittstelle zwischen Lieferant und Kunde sowie durch interne Tätigkeiten erbrachtes Ergebnis zur Erfüllung der **Erfordernisse des Kunden.**

4.8 Essenz - was ist Qualitätsmanagement

Definitionen sind zwar sehr schön, um eine exakte begriffliche Bestimmung eines Gegenstandes, einer Verfahrensweise zu haben, aber was bleibt übrig, wenn man die wichtigsten Teile extrahiert ?

Wichtig fürs Qualitätsmanagement sind:

- 📖 Merkmale des Unternehmens ermitteln und möglichst genau festschreiben,
- 📖 Tätigkeiten und Verfahren festlegen,
- 📖 Ziele des Unternehmens definieren,
- 📖 Verantwortlichkeiten für die einzelnen Tätigkeiten und Verfahren festlegen,
- 📖 anhand von Leistungsindikatoren ein Benchmarking durchführen,
- 📖 **Das Ziel ist immer der Kunde !**

4.9 Zertifizierung von Qualitätsmanagement - die ISO9000

Die ISO9000 gibt ein Mittel in die Hand, nachdem das Qualitätsmanagement einführt und/oder objektiv evaluiert werden kann.

An dieser Stelle seien nur die 20 Kapitel der ISO9000 erwähnt, wobei für eine Bibliotheken einige Bereiche keine oder nur eine sehr geringe Wichtigkeit haben.

1. Verantwortung der Leitung
2. Qualitätsmanagementsystem
3. Vertragsprüfung
4. Designlenkung (für ISO 9002/ISO 9003 nicht relevant)
5. Lenkung der Dokumente und Daten
6. Beschaffung (für ISO 9003 nicht relevant)

7. Lenkung der vom Auftraggeber beigestellten Produkte
8. Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit von Produkten
9. Prozeßlenkung (für ISO 9003 nicht relevant)
10. Prüfungen
11. Prüfmittelüberwachung
12. Prüfstatus
13. Lenkung fehlerhafter Produkte
14. Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen
15. Handhabung, Lagerung, Verpackung, Konservierung und Versand
16. Lenkung von Qualitätsaufzeichnungen
17. Interne Qualitätsaudits
18. Schulung
19. Wartung/Kundendienst (für ISO 9003 nicht relevant)
20. Statistische Methoden

5 Total Quality Management in der Industrie

5.1 Warum

In der Industrie ist ein Betrieb nicht nur davon abhängig, wieviel Waren verkauft werden, sondern auch wie hoch der Reibungsverlust innerhalb der eigenen Firma ist. Viele Verluste bei der Wertschöpfung kann sich eine Firma nicht leisten und muß daher alle innerbetrieblichen Abläufe und die Schnittstellen zu Zulieferanten und Kunden optimieren.

In vielen Fällen ist die Unternehmensphilosophie und Firmenausrichtung ein großer Leistungsindikator bei der Einführung von Total Quality Management - Methoden.

Um zu sehen, wie man im Wettbewerb steht sind Produktvergleiche (Benchmarking) und Produktaudits (Qualitätssicherung) unbedingt notwendig

In den Firmen kommen immer hochwertigere Verfahren zum Tragen, die nicht nur ein hohe technische, sondern auch personelle Anforderungen stellen.

5.2 Wie

Wie geht man an die Optimierung einer Firma heran ?

Deming geht vom Einsatz des gesunden Menschenverstandes aus, damit lassen sich auch in der Tat viele Probleme lösen.

Juran dagegen vertritt eine rationale Herangehensweise, eine Methode die gerade für die Vergleichbarkeit und Reproduzierbarkeit von Ergebnissen von unschätzbarem Wert ist.

Feigenbaum dagegen ist der Meinung, daß Firmen eine "Integrierte Qualitätssicherung" haben, da sie sonst auch schnell dem Untergang geweiht sind. Sich allein darauf zu verlassen wäre gefährlich, denn schnell kann durch Betriebsblindheit der Konkurs oder die Liquidation vor der Tür stehen.

Fazit: Eine rationale Herangehensweise, die mit dem gesunden Menschenverstand unterstützt wird (eine Mischung aus Demings und Jurans Ideen) ist meiner Meinung nach der effektivste Weg.

5.3 Beispiel Wacker Chemitronic GmbH

Auf ein in der Literatur¹ aufgeführtes Beispiel möchte ich die Ausführungen zum Einsatz von Total Quality Management in der Industrie stützen, der Wacker Chemitronic GmbH.

Wacker Chemitronic ist auf dem Gebiet der Silicium-Produktion tätig. Man begann in der Firma 1936 mit ersten Forschungen zur Siliciumgewinnung, 17 Jahre später kam der erste Auftrag für Reinstsilicium. So produzierte man 1959 530kg Polysilizium, waren es 1969 schon 60t pro Jahr. Nicht zuletzt die stärkere Nutzung von Schaltkreisen, nicht nur in Computern macht diese Material sehr begehrt. Erst heute überlegt man sich gerade im Prozessorbereich Gallium-Arsenid einzusetzen, was nicht bedeutet, daß Silizium nicht benötigt wird, eher im Gegenteil.

Bedenkt man, daß der gehandelte Grundstoff ca. 300 Mrd. \$ wert ist, im verarbeiteten Zustand beträgt er ca. 700 Mrd. \$ mit ständig wachsender Tendenz.

5.3.1 Unternehmensgrundsätze

Die Unternehmensgrundsätze von Wacker Chemitronic sind auf vier Hauptpunkte gerichtet:

-  Dem Verhalten gegenüber dem Kunden
-  Der Qualität der Arbeitsausführung
-  Dem Führungsstil
-  Der Termintreue

¹ In: Qualität und Leistung - Bibliotheken auf dem Prüfstand (1996). Beiträge zum Qualitätsmanagement in Bibliotheken [Red.: Karin Pauleweit]. - Berlin: Dt. Bibliotheksinst. (Dbi-Materialien; 150)

Daraus ergeben sich die folgenden Grundsätze für die Mitarbeiter im Unternehmen:

- 📖 Jeder Mitarbeiter ist mit eingebunden und so mit für das Gesamtergebnis verantwortlich.
- 📖 Jeder Mitarbeiter ist zugleich Kunde UND Lieferant von Leistungen im Unternehmen.
- 📖 Der Maßstab für die Beurteilung der Arbeit ist immer nur, wie gut die Anforderung des Kunden erfüllt wurde.
- 📖 Jeder Mitarbeiter verbessert seine Fähigkeiten durch aktives Lernen, legt Verantwortungsbewußtsein und Gewissenhaftigkeit bei seiner Arbeit an den Tag.
- 📖 Die erzielten Ergebnisse sind von der Einstellung zur Arbeit abhängig.
- 📖 Das Ziel jedes Mitarbeiters soll es sein, der Beste in jeder Beziehung zu sein, dabei aber auf die Erfahrungen anderer zurückzugreifen. Dabei ist es natürlich auch wichtig die Erfahrungen an andere weiterzuvermitteln.
- 📖 Das Unternehmen muß wirtschaftlich arbeiten.

5.3.2 Verbindliche Statements

Auf der Grundlage dieser Grundsätze wurden für die Mitarbeiter der Firma verbindliche Statements erarbeitet:

- 📖 Es besteht eine enge Zusammenarbeit mit externen Lieferanten, um an dieser Schnittstelle möglichst wenig Reibungsverlust zu haben und flexibel auf sich ändernde Anforderungen reagieren zu können.
- 📖 Es müssen Maßstäbe zur Eigenbeurteilung der Mitarbeiter geschaffen werden.
- 📖 Die Mitarbeiter müssen geschult werden und auch die angebotenen Schulungen annehmen.
- 📖 Die Mitarbeiter arbeiten eigenverantwortlich.
- 📖 Die Arbeit ist von Teamarbeit und dem damit verbunden Austausch von Informationen über eine funktionierende Kommunikationsstruktur geprägt.
- 📖 Auch mit den externen Kunden wird eine enge Zusammenarbeit gepflegt, um die Kundenzufriedenheit zu erhöhen und auf Marktänderungen schnell reagieren zu können.

5.3.3 Folgen für den Arbeitsablauf

Jede Tätigkeit wird als ein Prozeß angesehen, der ein Ergebnis hat. Dieses Ergebnis kann die Zustellung eines Produktes an einen Kunden sein, aber auch ein firmeninterner Vorgang.

Solche firmeninternen Vorgänge sind meist Zuarbeiten im gesamten Prozeß vom Einkauf bei einem externen Lieferanten bis zum Verkauf an einen externen Kunden.

Da jeder Mitarbeiter zugleich Lieferant und Kunde von Leistungen ist, kann man so den ganzen Produktionsprozeß in einzelne Stufen zerlegen.

Sollte ein Mitarbeiter etwas "produzieren", das keinen Abnehmer hat ist dies Ausschuß, der abzuschaffen ist.

Eine Bemerkung am Rande: Denkt man an dieser Stelle an die Anwendung von TQM in Bibliotheken, dann hieße das, ein Buch das beschafft wurde aber nie ausgeliehen wurde, ist Ausschuß.

5.3.4 Ergebnisse

Das Ergebnis der Einführung von TQM war eine Steigerung der Produktivität von 46% bei einer Steigerung der Produktion von 27% und gleichzeitig eine Verringerung der Kosten um 32%.

6 Qualitätsmanagement und Bibliotheken

Haben Bibliotheken Bedarf an einem Qualitätsmanagement ?

6.1 Schwachstellen in Bibliotheken

Kritiken an Bibliotheken von Seiten der Benutzer gibt es immer wieder:

-  Bis das Buch im Regal steht kann es in einigen Bibliotheken schon mal eine ganze Weile im Geschäftsgang schmoren.
-  Der Auskunftsdienst ist nicht immer zufriedenstellend.
-  Bis man ein Buch per Fernleihe bekommt, können viele Wochen ins Land gehen.
-  Die Öffnungszeiten der Bibliotheken sind gerade für viele Berufstätige ein Grund nicht in die Bibliothek zu gehen.
-  Was wird in einer Bibliothek beschafft - auch das was die Nutzer wollen ?
-  Das Informationsangebot in der Bibliothek ist zu gering.

6.2 Kritiken am Einsatz eines Qualitätsmanagements für Bibliotheken

Hier könnte ein Qualitätsmanagement helfen, aber es werden auch erst mal große Kritikpunkte laut:

- 📖 "Wir stellen doch nichts her." - Qualitätsmanagement kommt aus der verarbeitenden Industrie, das ist etwas ganz anderes als eine Bibliothek.
- 📖 Beamte in Bibliotheken - die Bibliothek als "hoheitliche Institution".
- 📖 Noch mehr Bürokratisierung - dabei existieren doch durch die Beamten/Angestellten-Konstitution schon die Tätigkeitsbeschreibungen und Zuständigkeitsfestlegungen in Form von Stellenbeschreibungen.
- 📖 Steigert man die Dienstleistungsqualität steigert man nicht unbedingt die "Produktionsleistung"
- 📖 Man zerstört alle Organisationsstrukturen.
- 📖 Konsequente Kundenorientierung – wozu wir haben doch nur einen Sammelauftrag.

6.3 Dienstleistungsbetrieb Bibliothek

Die Bibliothek als ein Betrieb anzusehen, wäre ein einfacher Übergang von den Erfahrungen der Industrie zur Anwendung in Bibliotheken.

Die Ware ist die Information, die wie folgt zu charakterisieren ist:

“is a resource
has a value
can be managed
should be available to the broadest possible audience
should be organized to meet the needs of the user”²

Andere Vorstellungen der Bibliothek als:

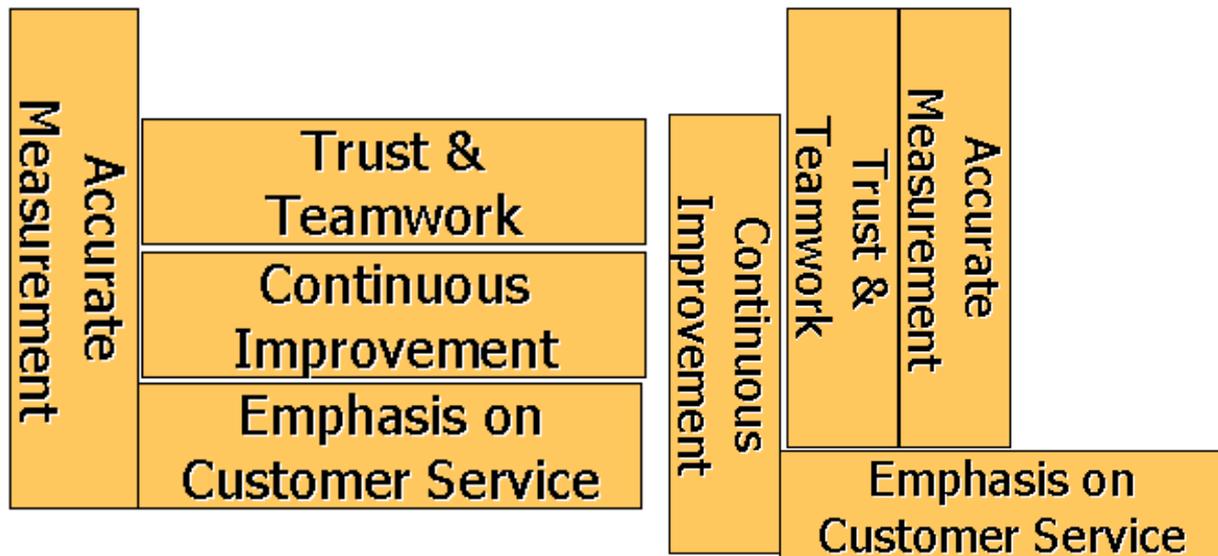
“Wissenschaftliche Bibliotheken als öffentliche Verwaltungsbetriebe für „Informationsdienstleistungen“³
Angebot von Katalogen und Datenbanken
Beratung von Nutzern
Angebot von Flächen (Arbeitsräume)
Lieferung von Büchern bzw. digitalisierten Dokumenten aus lokalen, nationalen, internationalen Beständen in der Regel mit einer temporären Besitzveränderung“

² Aus: St. Clair, Guy : Total quality management in information services / Guy St. Clair. - London: Bowker Saur, 1996

³ Aus: Hofmann, Ulrich: Qualitäts- und Technologiemanagement in Bibliotheken / Ulrich Hofmann. - Wiesbaden : Harassowitz, 1998

sind mit Vorsicht zu genießen, denn hier lauern einige Fehler, die das Verständnis von der Bibliothek in einem falschen Zusammenhang und mit falschen Prämissen darstellen.

St Clair⁴ geht von folgender Tatsache aus:



Quality Management

Information Service

Die einzelnen Bestandteile von Qualitätsmanagement und den Anforderungen an einen Informationsdienstleister sind gleich, nur die Herangehensweise unterscheidet sich. Läßt man diese Theorie und die einzelnen Bestandteile eine Weile wirken, so wird man feststellen, dass eine Bibliothek und Qualitätsmanagement sehr gut zusammenpassen.

6.4 Erfahrungen aus der Industrie für Bibliotheken nutzen?

Wenn man eine Bibliothek als Warenhaus der Information sieht und die Bibliothekare als Zugangsmöglichkeit und Verkäufer von Information und den Leser als Konsument dieser Informationen ansieht, dann findet man schnell einen brauchbaren Ansatz zum Qualitätsmanagement.

Dann kann man in einigen Bereichen auch Erkenntnisse die in der verarbeitenden Industrie oder noch besser in der dienstleistungsorientierten Industrie nutzen und zur Effektivierung der Bibliotheksarbeit anwenden.

Dabei sind einige Punkte des allgemeinen Qualitätsmanagements auf die Besonderheit des „Betriebes“ Bibliothek anzupassen.

⁴ In: St. Clair, Guy : Total quality management in information services / Guy St. Clair. - London: Bowker Saur, 1996

1. Die Ziele der Bibliothek sind anhand des Bibliothekstyps, Umfelds, Trägers zu charakterisieren.
2. Die interne Organisation der Bibliothek ist zu analysieren
3. Die eventuell durch Verwaltungsreformen schon eingeführten Instrumente der Kosten- und Leistungsrechnung sind zu nutzen und damit (oder durch andere Verfahren) ermittelte Leistungswerte für die Bibliothek sind kritisch zu analysieren.
4. Werte zur Ausleihe, des aktive und passiven Buchbestandes kann ein integriertes Bibliothekssystem und die Deutsche Bibliotheksstatistik liefern.
5. Als Eigenproduktionen der Bibliothek sind auf jeden Fall die erstellten Kataloge und Bibliographien zu sehen.
6. Die Kunden der Bibliothek sind die Benutzer⁵.
7. Lieferanten der Bibliothek sind alle Institutionen, die Medien produzieren, wie der Buchhandel, die Verlage, Vereine, Universitäten, Forschungseinrichtungen.
8. Externe Audits werden beim Qualitätsmanagement immer wieder gefordert – die könnte man in Form von Fragebögen oder Diskussionsabenden mit Mitarbeitern und Benutzern durchführen.
9. Ein extensives Marketing wird nur notwendig sein, wenn die Akzeptanz der Bibliothek zu gering ist. Ein „normales“ Marketing sind die Herausgabe von Benutzerführern, Führungen durch die Bibliothek und eine aktive Pressearbeit. Durch Zusammenarbeit mit der Industrie und kultureller Einrichtungen können auch kostenintensivere Projekte gestemmt werden.

⁵ Benutzer – dieses Wort sagt schon so vieles über die Einstellung zu dieser Kundschaft aus – sie benutzt die von den Bibliothekaren so gut gepflegte Büchersammlung. Der Begriff Kunde – erinnert schon eher an „Der Kunde ist König.“ und zeigt eine andere Einstellung.

7 Verwendete Literatur zum Thema

<http://www.altavista.de>

<http://www.userpage.fu-berlin.de/~tkleber/bwl1.htm#4>

<http://w3.pflegen.net/isfp/praxis/konzepte/lichtner.html#qua>

Qualität und Leistung - Bibliotheken auf dem Prüfstand (1996). Beiträge zum Qualitätsmanagement in Bibliotheken [Red.: Karin Pauleweit]. - Berlin: Dt. Bibliotheksinst. (Dbi-Materialien; 150)

Performance measurement and quality management in public libraries: IFLA satellite meeting, Berlin. - Berlin: Dt. Bibliotheksinst. (Dbi-Materialien; 168)

St. Clair, Guy : Total quality management in information services / Guy St. Clair. - London: Bowker Saur, 1996

Hofmann, Ulrich: Qualitäts- und Technologiemanagement in Bibliotheken / Ulrich Hofmann. - Wiesbaden : Harassowitz, 1998

Pauleweit, Karin: Qualitätsmanagement: A dog is for Life, not for Christmas! .- In: Bibliotheksdienst 29. Jg (1995) H. 1

St Clair, Guy: Entrepreneurial Libarianship: The key to Effective Information Services Management. - London: Bowker Saur, 1996

Poll, Roswitha: Leistungsmessung in wissenschaftlichen Bibliotheken: internationale Richtlinien / von Roswitha und Peter te Boekhorst. - München: Saur, 1998

Controlling und Marketing in Bibliotheken: (COMBI) .- Berlin: Dt. Bibliotheksinst., 1998 (Dbi-Materialien; 177)