



**„Auch Gutes kann besser werden!“  
Qualitätsmanagement in Bibliotheken**

Fortbildungsveranstaltung von VDB und HdM,  
7. Juli 2008

## Gedanken und Thesen zu Qualität in Bibliotheken

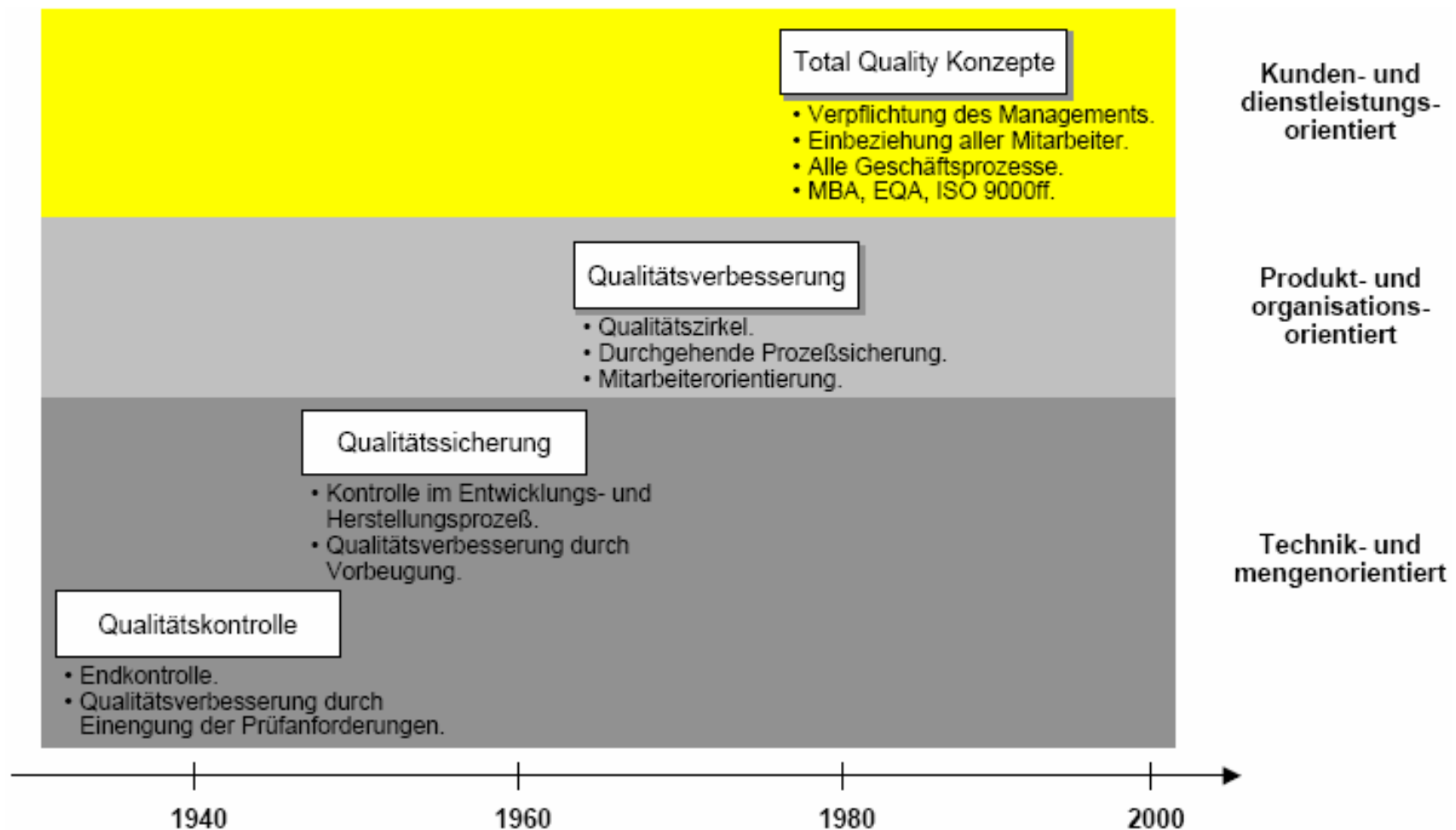
- Die Anforderungen an „Produkte“ und Dienstleistungen werden immer komplexer – und die Kunden immer wählerischer. Wer künftig in der Liga der Besten mitspielen will, braucht ein neues Verständnis von Qualität und Exzellenz.
- Keine Fehler zu machen reicht nicht. Das können andere auch. Der „Wow-Effekt“ macht den Unterschied!
- Was Qualität ist, bestimmt allein der Kunde. Und er „kauft“ nur noch, wenn ein Produkt oder eine Dienstleistung aus seiner Sicht stimmig ist.
- Dienstleistungsqualität erfordert präventives Qualitätsmanagement.

## Gedanken und Thesen zu Qualität in Bibliotheken

- Qualität kann nicht mehr Einzelaufgabe einiger Beauftragter sein – sie muss als Querschnittsaufgabe und Verantwortung jedes Mitarbeiters begriffen und gemanagt werden.
- Ohne begeisterte Mitarbeiter keine begeisterten Kunden.
- Es gibt keine Schonräume mehr.
- Der Kunde hat (in vielen Fällen) die Wahl. Wo die Qualität seinen Erwartungen nicht entspricht, kommt er nicht wieder.
- Er berichtet im Schnitt zwölfmal von seinem negativen Erlebnis. Ist er begeistert, erzählt er nur dreimal davon.

**Ein Grund mehr, das Thema Qualität und Verbesserung ernst zu nehmen!**

# Qualitätsmanagement ist keine neue Erfindung



## QM-Ansätze – auch für Bibliotheken!



- Klassisches Zertifizierungsverfahren der Industrie, stark fokussiert auf Prozesse.
  - ➔ Hoher Bekanntheitsgrad



- Arbeitsgemeinschaft der Kunst- und Museumsbibliotheken, Standards für Bibliotheken von Bibliotheken
  - ➔ Angepasstes Modell für Bibliotheken



- Europaweit anerkanntes Modell, das Bewertungsmaßstäbe liefert, um hohe Qualität bzw. Exzellenz in allen Ebenen einer Organisation zu erreichen und aufrecht zu erhalten
  - ➔ Ganzheitlicher, komplexer Ansatz.

**Prof. Cornelia Vonhof**

**Hochschule der Medien Stuttgart**

Studiengang Bibliotheks- und Informationsmanagement

Forschungsschwerpunkt Bibliotheksmanagement,  
Evaluation und Organisationsentwicklung (BEO)

Wolframstraße 32, 70191 Stuttgart

Tel. 0711 25706 165

Fax 0711 25706 300

[vonhof@hdm-stuttgart.de](mailto:vonhof@hdm-stuttgart.de)

[www.hdm-stuttgart.de/bi](http://www.hdm-stuttgart.de/bi)