



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

Fortbildungsveranstaltung von VDB und HdM,
7. Juli 2008

Gedanken und Thesen zu Qualität in Bibliotheken

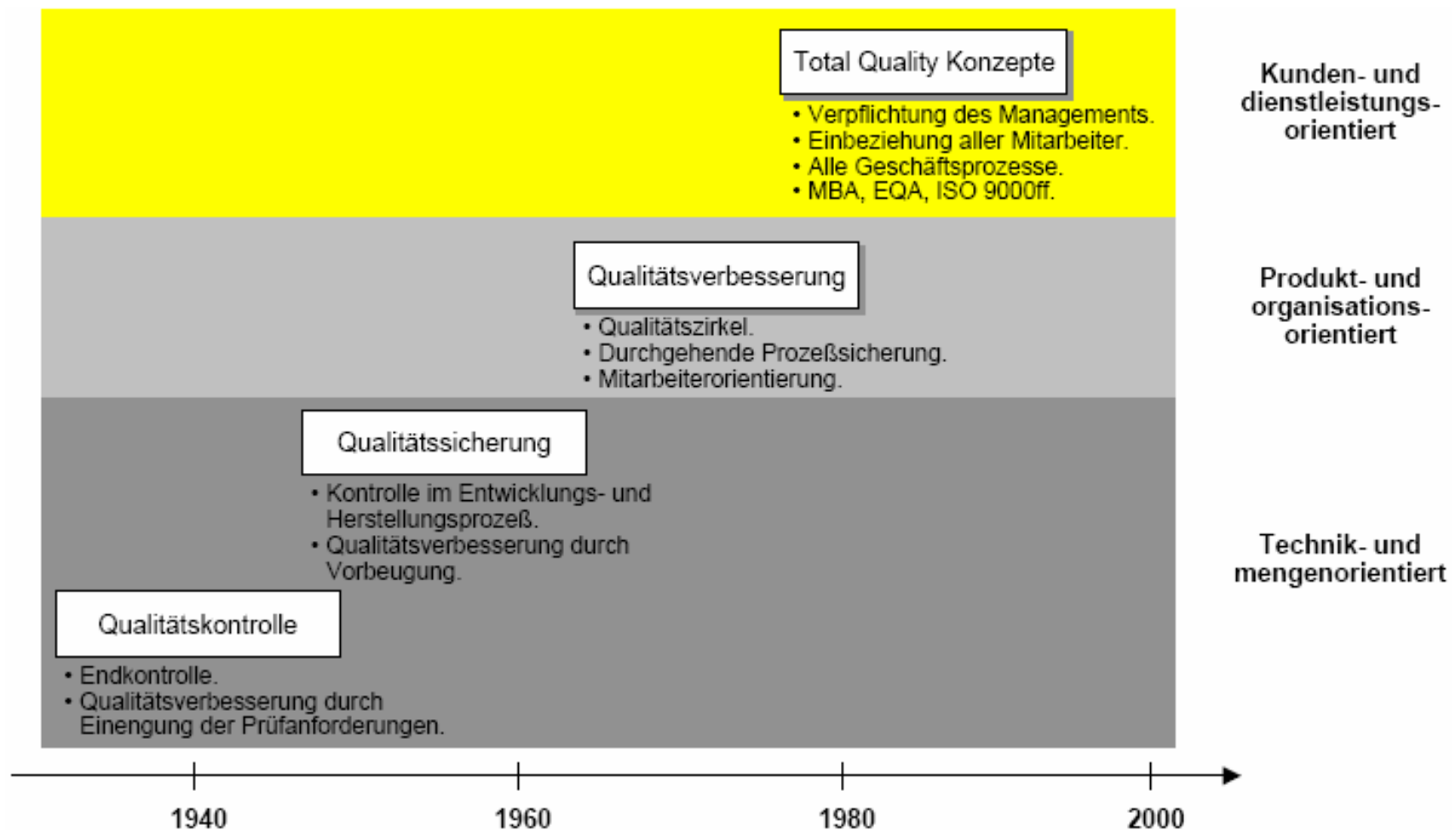
- Die Anforderungen an „Produkte“ und Dienstleistungen werden immer komplexer – und die Kunden immer wählerischer. Wer künftig in der Liga der Besten mitspielen will, braucht ein neues Verständnis von Qualität und Exzellenz.
- Keine Fehler zu machen reicht nicht. Das können andere auch. Der „Wow-Effekt“ 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

www.hdm-stuttgart.de/bi