

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis	5
Abbildungsverzeichnis	7
Tabellenverzeichnis	7
Abkürzungsverzeichnis	7
Einleitung	9
1 Qualitätsmanagement in Bibliotheken	10
1.1 Die Entwicklung von QM in Bibliotheken	10
1.2 Begriffsbestimmungen	11
1.2.1 Qualität	11
1.2.2 Qualitätsmanagement	13
1.2.3 Total Quality Management (TQM)	14
1.3 Rahmenbedingungen bibliothekarischer Arbeit	16
1.4 Der Nutzen von Qualitätsmanagement in Bibliotheken	19
1.5 Barrieren bei der Umsetzung von QM in Bibliotheken	21
1.6 Unterschiedliche QM-Modelle in Bibliotheken	23
1.6.1 Branchenlösungen	23
1.6.2 DIN EN ISO 9001	26
1.6.3 EFQM-Excellence-Modell	28
1.6.4 Vergleich und Fazit	33
2 Das QM-Modell „Ausgezeichnete Bibliothek“	35
2.1 Basismodell CAF	36
2.1.1 Aufbau des CAF-Modells	37
2.1.2 Die Selbstbewertung	38
2.2 Das Modell „Ausgezeichnete Bibliothek“	41
2.2.1 Projektvertrag und Zertifizierung	43
2.2.2 Aktueller Stand bei der Umsetzung der „Ausgezeichneten Bibliothek“	44
2.2.3 Probleme bei der Implementierung	45
2.2.4 Positive Auswirkungen der Einführung	47
2.2.5 Beurteilung und Konsequenzen	49

3 Handlungsempfehlung für eine effiziente Implementierung	51
3.1 Phase 1: Vorbereitung	54
3.1.1 Information und Entscheidung	54
3.1.2 Projektplanung	55
3.2 Phase 2: Grundlagen schaffen	56
3.2.1 Bewusstseinswandel	56
3.2.2 Interne Kommunikation	58
3.2.3 Leitbild und Bibliothekskonzept	59
3.3 Phase 3: Standortbestimmung	64
3.3.1 Kundenorientierte Messung	64
3.3.2 Unternehmensorientierte Messung: Die Selbstbewertung	66
3.4 Phase 4: Umsetzung	69
3.4.1 Handlungsfeld Strategie und Planung	74
3.4.2 Handlungsfeld Controlling	74
3.4.3 Handlungsfeld Mitarbeiter	75
3.4.4 Handlungsfeld Kontinuierliche Verbesserung	76
3.4.5 Handlungsfeld Kunden	77
3.4.6 Handlungsfeld Partner und Stakeholder	79
3.4.7 Handlungsfeld Externe Kommunikation	80
3.4.8 Handlungsfeld Prozesse	82
3.5 Phase 5: Evaluation	84
4 Fazit	87
5 Literaturverzeichnis	88
6 Anhang	94