

Internationales Netzwerk Öffentlicher Bibliotheken

Band 1

Organisatorischer Wandel in einer Öffentlichen Bibliothek: eine Fallstudie

Nicola Campbell, Sue Sutherland

Managementstrategien für einen besseren Dienst am Kunden in Öffentlichen Bibliotheken

Kay Poustie

Verlag Bertelsmann Stiftung
Gütersloh 1997

Inhalt

Vorwort

I Organisatorischer Wandel in einer Öffentlichen Bibliothek: eine Fallstudie

Nicola Campbell, Sue Sutherland

Resümee.17
1 Einleitung27
2 Die Bedeutung des Wandels für Öffentliche Bibliotheken.29
3 Fallstudie - die Öffentliche Bibliothek von Canterbury.	33
3.1 Die Organisation.	33
3.1.1 Größe.	33
3.1.2 Organisationskultur.	34
3.1.3 Öffentlicher Bekanntheitsgrad (Marktposition).	34
3.2 Ursachen für Veränderungen.	35
3.2.1 Externe Einflüsse.	35
3.2.2 Interne Einflüsse.	35

3.3	Die Aufbruchphase.	36
3.3.1	Organisationsanalyse.	37
3.4	Implementierung.	39
3.4.1	Die neue Struktur.	39
3.4.2	Kommunikations verfahren während des Prozesses.	40
3.4.3	Instrumente der Veränderung.	41
3.5	Fortführung des Prozesses.	42
4	Konsequenzen und wissenschaftlicher Hintergrund.	43
4.1	Ursachen für Veränderungen.	43
4.2	Arten der Veränderung.	44
4.3	Der Veränderungsprozeß.	45
4.4	Gestaltung des Übergangs.	48
4.4.1	Implementierungsmodus.	48
4.4.2	Beteiligung von Mitarbeitern und Mitarbeitergruppen.	50
4.4.3	Kommunikation.	51
4.4.4	Der Faktor Mensch.	52
5	Erfahrungen einer anderen Bibliothek.	57
6	Zusammenfassung und Empfehlungen.	61
6.1	Empfehlungen.	62
6.1.1	Anwendungen des Modells.	64
	Literatur.	65
	Die Autorinnen.	67

II Managementstrategien für einen besseren Dienstm Kunden in Öffentlichen Bibliotheken

Kay Poustie

Resümee	71
1 Einleitung	85
1.1 Die Rolle der Öffentlichen Bibliothek	85
1.2 Die Umwelt der Öffentlichen Bibliothek	86
1.3 Die Herausforderung	89
1.4 Warum müssen Bibliotheksleiter über ein solches Modell verfügen?	90
1.5 Total Quality Management in Bibliotheken	91
1.6 Die Zielvorstellungen	92
2 Zum Methodischen Vorgehen	93
3 Die Bibliotheken	95
4 Die Rolle des jeweiligen Bibliotheksleiters	97
5 »Best practice«-Elemente - Eine Literaturrecherche	99
6 Management-Modelle für einen besseren Dienst am Kunden - in der Literatur und in der Praxis	101
6.1 Das Management-Modell in der Literatur	101
6.2 Das Management-Modell in der Praxis	101
6.3 Wie könnte eine modellhafte Lösung aussehen?	102
7 Das Management-Modell für einen besseren Dienst am Kunden	105

8	Elemente des Modells und seine Anwendung in den Bibliotheken	.107
8.1	Formulierung von Ziel vor Stellungen.....	107
8.1.1	Wie man Zielvorstellungen entwickelt	.109
8.1.2	Die Zielbeschreibung (Vision Statement)	.110
8.1.3	Zur Entwicklung von Zielvorstellungen in der Praxis	.110
8.2	Wertvorstellungen	.111
8.2.1	Wertvorstellungen in der Praxis	.112
8.3	Formulierung des Auftrages (Mission Statement) der Bibliothek	.113
8.3.1	Das Mission Statement in der Praxis	.115
8.4	Analyse der Rahmenbedingungen	.116
8.4.1	Die SWOT-Analyse	.117
8.4.2	Kundenbefragungen	.118
8.4.3	Analyse der Rahmenbedingungen in der Praxis	.120
8.5	Strategische Planung	.121
8.5.1	Strategische Planung in der Praxis	.123
8.6	Formulierung von Zwecken und Zielen	.124
8.6.1	Aktionspläne für die Erreichung von Zielen	.124
8.6.2	Formulierung von Zwecken und Zielen in der Praxis	.126
8.7	Der strategische Plan als Dokument	.127
8.8	Den Fortschritt des strategischen Plans überwachen	.127
8.8.1	Den Fortschritt des strategischen Plans überwachen - die Praxis	.128
8.9	Schulung für einen besseren Dienst am Kunden	.129
8.9.1	Kundendienstschulung in der Praxis	.130
9	Ergebnisse im Hinblick auf einen besseren Kundendienst	.131
9.1	Kundenorientiertes Handeln	.133
9.2	Kundenorientiertes Handeln in der Praxis	.133

10 Was haben wir aus alledem gelernt?	135
10.1 Welche Vorteile bietet das vorgeschlagene Modell?	135
10.2 Wo liegen mögliche Probleme?	137
10.3 Welches sind die Faktoren für einen Erfolg?	139
11 Schlußfolgerungen und Perspektiven	139
Anhang	
1: Strategische Planung in der Praxis - Die Stadtbibliotheken von Stirling	140
2: Beispiele für Mission Statements aus Öffentlichen Bibliotheken	145
3: Entwicklung von Wertvorstellungen: ein Beispiel	147
4: Zielbeschreibungen (Vision Statements).	149
Literatur.	150
Die Autorin	152
Gesamtverzeichnis	153