

Alexandra Nelles

Total Quality Management in wissenschaftlichen Bibliotheken

Eine Einführung in
das Qualitätsmanagement



PETER LANG

Europäischer Verlag der Wissenschaften

Inhaltsverzeichnis

Vorwort.....	5
Abbildungsverzeichnis.....	9
Abkürzungsverzeichnis.....	11
1 Einleitung.....	15
2 Was versteht man unter Total Quality Management?.....	17
2.1 Schwerpunkte im Total Quality Management	17
2.2 Der Qualitätsbegriff.....	20
3 Warum ist Total Quality Management für Bibliotheken interessant?.....	23
4 Geschichte des Qualitätsmanagements.....	29
4.1 Die Geschichte des Qualitätsmanagements im Allgemeinen.....	29
4.2 Geschichte des Total Quality Managements im Bibliotheksbereich.....	29
5 ISO 9000ff. und Total Quality Management	35
5.1 Was ist die ISO 9000 ff. ?.....	35
5.2 Unterschiede zwischen ISO 9000 ff. und Total Quality Management	38
5.3 Vorbehalte gegen die ISO 9000 ff.....	38
6 Instrumente des Qualitätsmanagements.....	41
6.1 Qualitätsplanung.....	42

6.1.1	Strategische Qualitätsplanung	42
6.1.1.1	Auftragsformulierung	42
6.1.1.2	Qualitätsziele	44
6.1.1.3	Nahziele	46
6.1.2	Operative Qualitätsplanung	48
6.1.2.1	SERVQUAL-Methode	48
6.1.2.2	Sequentielle Ereignismethode	50
6.1.2.3	Frequenz-Relevanz-Analyse (FRAP)	51
6.1.2.4	Pareto-Diagramm	52
6.1.2.5	Mitarbeiterbefragung	54
6.1.2.6	Betriebliches Vorschlagwesen	54
6.1.2.7	Fischgrat-Diagramm	55
6.1.2.8	Fehlermöglichkeits- und -einflußanalyse (FMEA)	56
6.1.2.9	Quality Function Deployment (QFD)	57
6.2	Qualitätslenkung	60
6.2.1	Personelle-unternehmenskulturelle Instrumente....	61
6.2.2	Organisatorisch-strukturelle Instrumente	63
6.2.2.2	Qualitätszirkel	64
6.2.3	Systembezogene Instrumente	69
6.3	Qualitätsprüfung	69
6.3.1	Kontrollsysteme	70
6.3.2	Beschwerdemanagement	70
6.3.3	Bibliotheksstatistik und Leistungsmessung	71
6.3.4	Schriftliche Umfrage und Interview	74
6.3.5	Checklisten	75
6.3.6	Beobachtung	75
6.3.7	Simulation	76
6.3.8	Tagebuchverfahren	77
6.3.9	ISO CD 11620	77
6.3.10	Benchmarking	78
6.4	Qualitätsdarlegung	80
6.4.1	Qualitätsmanagement-Handbuch	81
6.4.2	Arbeitsabläufe	83
6.4.3	Arbeitsanweisungen	84
6.4.4	Qualitätsstatistiken	85

6.4.5	Audit.....	86
6.4.6	Zertifizierung.....	88
6.4.7	Lenkung von Dokumenten.....	90
7	Implementierung eines Qualitätsmanagement-Sy- stems.....	93
7.1	Umsetzungsmöglichkeiten.....	93
7.1.1	ISO 9000.....	94
7.1.2	Qualitätsauszeichnungen.....	94
7.1.3	Beispiele aus Bibliotheken.....	98
7.2	Probleme bei der Einführung von Total Quality Management.....	104
8	Qualitätskosten.....	107
8.1	Verhütungskosten.....	108
8.2	Prüfkosten.....	109
8.3	Interne Fehlerkosten.....	109
8.4	Externe Fehlerkosten.....	109
9	Ausblick.....	113
	Zitierte Literatur.....	117
	Darüberhinaus verwandte Literatur.....	123