

Ulrich Hofmann

Qualitäts- und Technologiemanagement in Bibliotheken

1998

Harrassowitz Verlag • Wiesbaden

Inhalt

1. Problemanlaß	1
2. Bezugsrahmen	5
2.1 Kritische Erfolgsfaktoren	5
2.2 Strategische Planung, Strategien und Strategisches Management	6
2.3 Wertschöpfungskette	8
2.4 Informationssysteme	9
2.5 Ansätze zur Bestimmung der strategischen Bedeutung von Komponenten neuer Technologien	10
2.6 Portfolio-Darstellungen	12
2.7 Vorgehensweisen, die versuchen, die Wirtschaftlichkeit von strategisch relevanten Vorhaben systematisch nachzuweisen	14
2.8 Qualitätsmanagement für Dienstleistungen	15
2.8.1 Grundlagen	15
2.8.1.1 Bedeutung des Qualitätsmanagements für Dienstleistungsunternehmen	15
2.8.1.2 Begriffliche Grundlagen zur Qualität von Dienstleistungsunternehmen	15
2.8.1.2.1 Qualitätsbegriff	15
2.8.1.2.2 Begriff und Merkmale von Dienstleistungen	18
2.8.1.2.3 Begriff und besondere Merkmale von öffentlichen Dienstleistungen	19
2.8.2 Strategisches Management der Ergebnisqualität	20
2.8.2.1 Schritte einer Qualitätsplanung	20
2.8.2.2 Operationalisierung der Kriterien	21
2.8.2.3 Zieldimensionen der Ergebnisqualität	21
2.8.2.4 Messung der Ergebnisqualität	24
2.8.2.5 Maßnahmen zur Sicherung der Ergebnisqualität	26

Inhalt

2.8.3	Strategisches Management der Prozeßqualität . . .	26
2.8.3.1	Zieldimensionen der Prozeßqualität . . .	26
2.8.3.2	Qualitätsstandards	27
2.8.3.3	Messung der Prozeßqualität	28
2.8.3.4	Maßnahmen zur Sicherung der Prozeßqualität	29
2.8.4	Strategisches Management der Potentialqualität . .	32
2.8.4.1	Qualitätsmanagement des Personals	33
2.8.4.2	Qualitätsmanagement der Technologien . . .	34
2.8.4.3	Qualitäts-Informationssystem	35
2.8.5	Strategische Qualitätssicherung	36
2.9	Zwischenergebnis	37
3	Die Branche: Wissenschaftliche Bibliotheken als öffentliche Verwaltungsbetriebe für Informationsdienstleistungen . . .	39
3.1	Größenordnung und Struktur Wissenschaftlicher Bibliotheken	40
3.2	Strategische und operative Wirtschaftlichkeit in Wissenschaftlichen Bibliotheken	42
3.3	Qualitätsmodell der Wissenschaftlichen Bibliotheken . .	46
3.3.1	Dienstleistungen Wissenschaftlicher Bibliotheken .	46
3.3.2	Wertschöpfungskette Wissenschaftlicher Bibliotheken	48
3.3.3	Qualitätskriterien bibliothekarischer Dienstleistungen an der Endnutzer-Schnittstelle . .	48
3.3.3.1	Zugang und Antwortzeitverhalten	48
3.3.3.2	Kommunikation	50
3.3.3.3	Problemlösungsqualität	51
3.3.4	Qualitätskriterien der bibliothekarischen Wertschöpfungskette	51
3.3.4.1	Qualitätskriterien des Personals bzw. des Humanvermögens	52
3.3.4.2	Qualitätskriterien der prozessualen Aktivitäten der Wertschöpfungskette	53
3.3.4.3	Qualitätskriterien von Technologien	53
3.3.4.4	Qualitätskriterien der Ressourcen(Qualitäts)- stärke	54
3.4	Zwischenergebnis	54

4	Empirische Branchen Untersuchung	55
4.1	Vorgehensmodell-Untersuchungsdesign-Methodik	55
4.2	Felder der Befragung-Ab lauf der Untersuchung	57
	Exkurs: Varianz der Expertenurteile.	58
	Exkurs: Mediane der Expertenurteile.	60
4.3	Empirische Analyse strategischer Geschäftsfelder	
	Wissenschaftlicher Bibliotheken.	61
4.3.1	General Management	61
4.3.2	Technologien	64
	4.3.2.1 Software.	65
	4.3.2.2 Hardware.	66
	4.3.2.3 Erfolg und Technologien.	67
	4.3.2.4 Investitionsbarrieren.	69
4.3.3	Dienstleistungen	70
	4.3.3.1 Strategische Qualitätsmerkmale.	70
	4.3.3.2 Dienstleistungen im einzelnen.	72
4.3.4	Wertschöpfung.	75
	4.3.4.1 Produktivität	75
	4.3.4.2 Reorganisation.	77
4.4	Zwischenergebnis: Strategiekorridor.	78
	4.4.1 Sekundäre Aktivitäten der Wertschöpfungskette	79
	4.4.2 Primäre Aktivitäten der Wertschöpfungskette	79
5	Migrationspfad	81
5.1	Strategische Qualitätsportfolios.	82
5.2	Grundständige Strategien zu den Portfolios.	84
5.3	Indikatorbäume.	87
5.4	Planungsschritte für Erhebungen und Bewertungen	87
	5.4.1 Strategische Qualitätsattraktivität der Dienstleistungen /Wertschöpfungskette.	89
	5.4.2 Strategische Technologieattraktivität	89
	5.4.3 Strategische Qualitäts(Ressourcen)stärke.	90
5.5	Branchenuntersuchung als Vorfilter zur Strategiefindung	91
5.6	Fallbeispiel: Zwischenbetriebliche Integration.	92
	5.6.1 Ausgangssituation.	94
	5.6.2 Datenintegration: Wirkungen auf die Qualitätsattraktivität der Dienstleistungen	94
	5.6.3 Strategischer Rahmen der Lieferantenbeziehungen von Bibliotheken.	95

5.6.4 Strategische Entscheidungsunterstützung: Positionierung der zwischenbetrieblichen Integration in Qualitätsportfolios.	97
5.6.4.1 Strategische Qualitäts(Ressourcen)stärke . . .	98
5.6.4.2 Strategische Qualitätsattraktivität der Dienst- leistungen.	102
5.6.4.3 Strategische Technologieattraktivität . . .	103
5.7 Zwischenergebnis.	112
6. Strategisches Entscheidungs-Unterstützungssystem.	115
7. Zusammenfassung	137
Anhang A: Befragungskriterien US-Bibliotheken	141
Anhang B: Befragungskriterien Banken.	146
Abbildungsverzeichnis.	149
Glossar.	151
Literaturverzeichnis.	163
Stichwortverzeichnis.	169