

<b>Zeitschrift:</b>	Arbido
<b>Herausgeber:</b>	Verein Schweizerischer Archivarinnen und Archivare; Bibliothek Information Schweiz
<b>Band:</b>	17 (2002)
<b>Heft:</b>	5
<b>Artikel:</b>	Differenziertes Qualitätsverständnis im Umfeld von Bibliotheken/OPLs notwendig
<b>Autor:</b>	Dürsteler, Urs
<b>DOI:</b>	<a href="https://doi.org/10.5169/seals-768716">https://doi.org/10.5169/seals-768716</a>

### **Nutzungsbedingungen**

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. [Mehr erfahren](#)

### **Conditions d'utilisation**

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. [En savoir plus](#)

### **Terms of use**

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. [Find out more](#)

**Download PDF:** 14.01.2026

**ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>**

# Differenziertes Qualitätsverständnis im Umfeld von Bibliotheken/OPLs notwendig



■ Urs Dürsteler  
Hochschule für Wirtschaft  
und Verwaltung Zürich

**D**er Qualitätsanspruch von Schweizer Produzenten hat Tradition: Schon die antiquierte und inzwischen ausser Dienst gestellte Armbrust als Gütesiegel für «ausgezeichnete» Produkte weist auf die Bedeutung von CH-Qualität beziehungsweise das Qualitätsbewusstsein in der schweizerischen Bevölkerung hin.

In den letzten Jahren haben sich im Bereich des Qualitätsmanagements verschiedene Methoden etabliert, die von der punktuellen, rein produkte- oder dienstleistungsmässigen Beurteilung bis hin zu einer ganzheitlichen Betrachtungs- und Wertrungsweise im Sinne einer umfassenden Qualitätsbewirtschaftung reichen.

Dass beispielsweise die Bildungsinstitutionen die QM-Erfahrungen der Wirtschaft anfangs nur zögerlich nutzten und sich zunächst mit dem klassischen Qualitätsbegriff begnügten, Qualität also mit Unterrichtsqualität gleichsetzten, ist verständlich. Zumal diese Output-bezogene Art der traditionellen Qualitätswertung im Bildungsbereich ja auch besonderen Sinn macht.

Die Diskussion von umfassendem Qualitätsmanagement im Umfeld von Bibliotheken und Dokumentationsstellen ist erst am Anfang.

## **Bibliotheken, Dokumentationsstellen, OPLs und Qualitätsmanagement?**

Nachdem es nun aber *neue Qualitätsansprüche* – auch im Zusammenhang etwa mit dem «New Public Management» – gibt, sind Bedürfnisse nach einem neuen Qualitätsverständnis, nach einer umfassenderen und wirkungsorientierten Qualitätsverbesserung auch an Institutionen entstanden –

und entsprechende Beurteilungsansätze entwickelt worden –, die nicht wirtschaftlichen beziehungsweise gewinnorientierten Charakter haben.

Unnötig zu betonen, dass die Einführung von Leistungsaufträgen in nichtwirtschaftlichen Organisationen auch zu einer konzeptionellen Erweiterung des Qualitätsmanagements geführt und entsprechende Impulse ausgelöst hat.

Es gibt verschiedene und auch durchwegs ebenbürtige Ansätze.

Auf der einen Seite sind es rein punktuelle Qualitätsverbesserungsaktivitäten, die bis zu umfassenden Qualitätssystemen führen. Das nachfolgend in seinen Grundzügen dargestellte Konzept orientiert sich am Modell der «European Foundation for Quality Management (EFQM)». Übrigens ist dies auch der Ansatz für das Qualitätsmanagementmodell der Zürcher Fachhochschule.

Für eine funktionierende Applikation dieses Modells müssen sich die QM-Verantwortlichen freilich einige spezifische, auf die konkrete Situation gezielte Überlegungen, etwa zur Qualität der (geforderten) Qualität, anstellen.

**Wer also, ist zu fragen, sind die Kundinnen und Kunden unserer Qualitätsprodukte?**

Welches sind in unserem Fall die qualitätsrelevanten Faktoren?

Wie soll die Qualität der Dokumentationen oder Beratungsdienstleistungen definiert werden?

Welche Rolle spielen die verschiedenen Akteure bei der Qualitätsbeurteilung?

Und welche Formen der Qualitätsmessung sollen eingeführt und institutionalisiert werden?

In der hier aufbereiteten Grafik wird ein mögliches Beispiel für die grobkonzeptuelle Grundstruktur eines Dokumentationszentrums dargestellt.

Wie man erkennen kann, werden grundsätzlich vier Qualitätssegmente unterschieden:

1. Input-Qualität,
  2. Prozess-Qualität,
  3. Output-Qualität und
  4. die Wirkungs-Qualität.

Dass sich die verschiedenen Qualitätsfaktoren nicht immer exakt zuordnen las-



sen, dass es da auch Berührungspunkte und Überschneidungen gibt, versteht sich von selbst.

Bei der *Input-Qualität* geht es zunächst um die personellen, materiellen und organisatorischen Voraussetzungen, welche den geordneten Betrieb eines Dokumentationszentrums erst möglich machen.

Dazu gehören ein strategisch und operativ fähiges Führungsteam, fachlich wie methodisch-didaktisch kompetente Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, an den Bedürfnissen und am Leistungsauftrag orientierte Beschaffungsstrategien, eine adäquate Infrastruktur sowie die organisatorischen Regelungen des Dokumentationsbetriebes.

Nicht weniger wichtig ist die uneingeschränkte Zugriffsmöglichkeit auf die Informationen im Sinne der elektronischen Verfügbarkeit, und zwar vielfach unabhängig vom Standort der Nutzer.

Als *Prozess-Qualität* werden all jene Faktoren gewertet, welche die Dokumentationsleistungen im weiteren Sinne ermöglichen:

Dazu zählen die eigentliche Ausleihe, die Betreuung/Begleitung der Benutzer sowie die Systembewirtschaftung.

Weitere prozessorientierte Faktoren sind die weitere Entwicklung der Dokumentationsangebote, die Beratungstätigkeit und Entwicklungsarbeit für Dritte.

Nicht zu vergessen: *Die administrativen und logistischen Supports*, ohne die auch «Dokumentation» nicht zu produzieren ist.

Bei der Beurteilung der so genannten *Output-Qualität* interessieren in erster Linie *die neuen Kompetenzen*, über welche die verschiedenen Anspruchsgruppen verfügen sollten.

*Massgebliche Feedback-Lieferanten sind selbstredend die Benutzer, aber auch ehemalige Benutzer:* Mit ihrer «Zufriedenheit»

evaluieren wir eine der wohl wesentlichsten Output-Qualitäten.

Dass die «Output-Zufriedenheit» der Benutzer auch eine «Input-Zufriedenheit» der in einer Dokumentationsstelle tätigen Mitarbeiter voraussetzt, ist ja wohl klar.

Ein weiterer Gradmesser für die Output-Qualität soll die *Bewertung der Dokumentationsstelle – abhängig von der eigentlichen Ausrichtung – durch die «externen» Anspruchsgruppen* sein: nämlich die Wirtschaft, die Verbände, die öffentliche Hand, die Unternehmen, Studierende, Dozierende und so weiter.

Bei der Bewertung der *Wirkungs-Qualität* stellen sich vor allem strategische Fragen, die im Grunde genommen von den zuständigen Verantwortlichen der Dokumentationsstelle zu beantworten sind:

Welche Auswirkungen hat die Dokumentationsstelle auf die wirtschaftliche Entwicklung der unmittelbaren Umgebung?

Welches sind die gesellschaftlichen Impulse, was der kulturelle Nutzen oder die ökologischen Folgen?

Es ist dies ein methodisch anspruchsvolles Unterfangen, aber von der Gewichtung her ein Kernthema in der Qualitätsdiskussion.

### Freiheit mit Eckwerten

Es macht Sinn, dass die einzelnen Bibliotheken und Dokumentationsstellen bei der Einführung eines Qualitätsmanagementmodells in ihrem Vorgehen zwar frei sein, aus Gründen der Vergleichbarkeit aber einige vorgegebene Eckwerte berücksichtigen sollten.

Damit sollen anhand eines vernünftig eingeführten Benchmarking zwischen den einzelnen Bibliotheken oder Dokumentationsstellen Vergleiche angestellt werden können. Dies nicht zuletzt deshalb, weil Qualitätsmanagement die ständige Verbesserung der Qualität beinhaltet.

## Qualitätsmanagement

Was bedeutet Qualitätsmanagement für eine Dokumentationsstelle?

1. Es gilt Benutzer- und somit Kundenbedürfnisse zu befriedigen.
2. Aus Fehlern soll man lernen.
3. Qualität ist dynamisch. Die Qualitätsverbesserung ist ein ständiger Prozess.
4. Alle Beteiligten sind mit einzubeziehen.
5. Alle Chancen und Potentiale gilt es zu nutzen.
6. Das Vorgehen muss systematisch sein.
7. Die Qualität ist mit geeigneten Instrumenten zu erfassen und zu messen.
8. Qualitätsmanagement ist Chefsache.
9. Es sind Anreize für die Erreichung von guter Qualität zu schaffen.
10. Die betroffenen Mitarbeiter müssen für Qualitätsfragen geschult werden.

In einem ersten Schritt wird es nun darum gehen, Analysen im besonders sensiblen Bereich der Output- und Prozess-Qualität vorzunehmen:

Im Sinne der Bedürfnis- und Nachfrageorientierung gilt es, allfällige *Qualitätsverbesserungspotentiale* zu orten und entsprechende Optimierungsmassnahmen einzuleiten, und dies Schritt für Schritt.

Anschliessend gilt es, eine Projektorganisation aufzubauen.

Weiter muss ein den Bedürfnissen angepasstes Qualitätskonzept erstellt werden.

Die derzeitige Qualitätslage ist mit sinnvollem Aufwand zu erfassen und zu messen.

Darauf folgend sind realistische Qualitätsziele festzulegen.

Und schliesslich heisst es: «planen, durchführen, kontrollieren und wiederum verbessern!» ■

### contact:

dursteler@bluewin.ch

Anzeige



- Software - Entwicklung
- Biblio- + Mediotheks Systeme
- Hardware Competence Center
- Kommunikation + Netzwerke

Intelligente **Ausleihe**  
mit Barcode-Leser und Gebührenverwaltung

Umfassende **Medienaufnahme**  
Div. Importformate, u.a. SBD - SVB - Triass - Von Matt

**WINMEDIO 2000**

**BIBLIOTHECA 2000**

Komfortable **Zusatzmodule**  
Massenmutationen - Publikumsabfrage - Barcode-Etiketten

**WebOPAC** - Ihre Bibliothek  
im Internet / Intranet

Seit 1984 Ihr Partner für Bibliothekssysteme

PREDATA AG ■ Burgstrasse 4 ■ 3600 Thun ■ 033 225 25 55 ■ info@predata.ch ■ www.predata.ch