



**Staatsbibliothek
zu Berlin**
Preußischer Kulturbesitz

Qualitätsmanagement in der SBB: Selbsterkenntnis ist der erste Weg zur Kundenzufriedenheit!

Qualitätsmanagement in wissenschaftlichen Bibliotheken
- Ein Instrument zur Verbesserung der Kundenzufriedenheit?
6. Juli 2016



Agenda

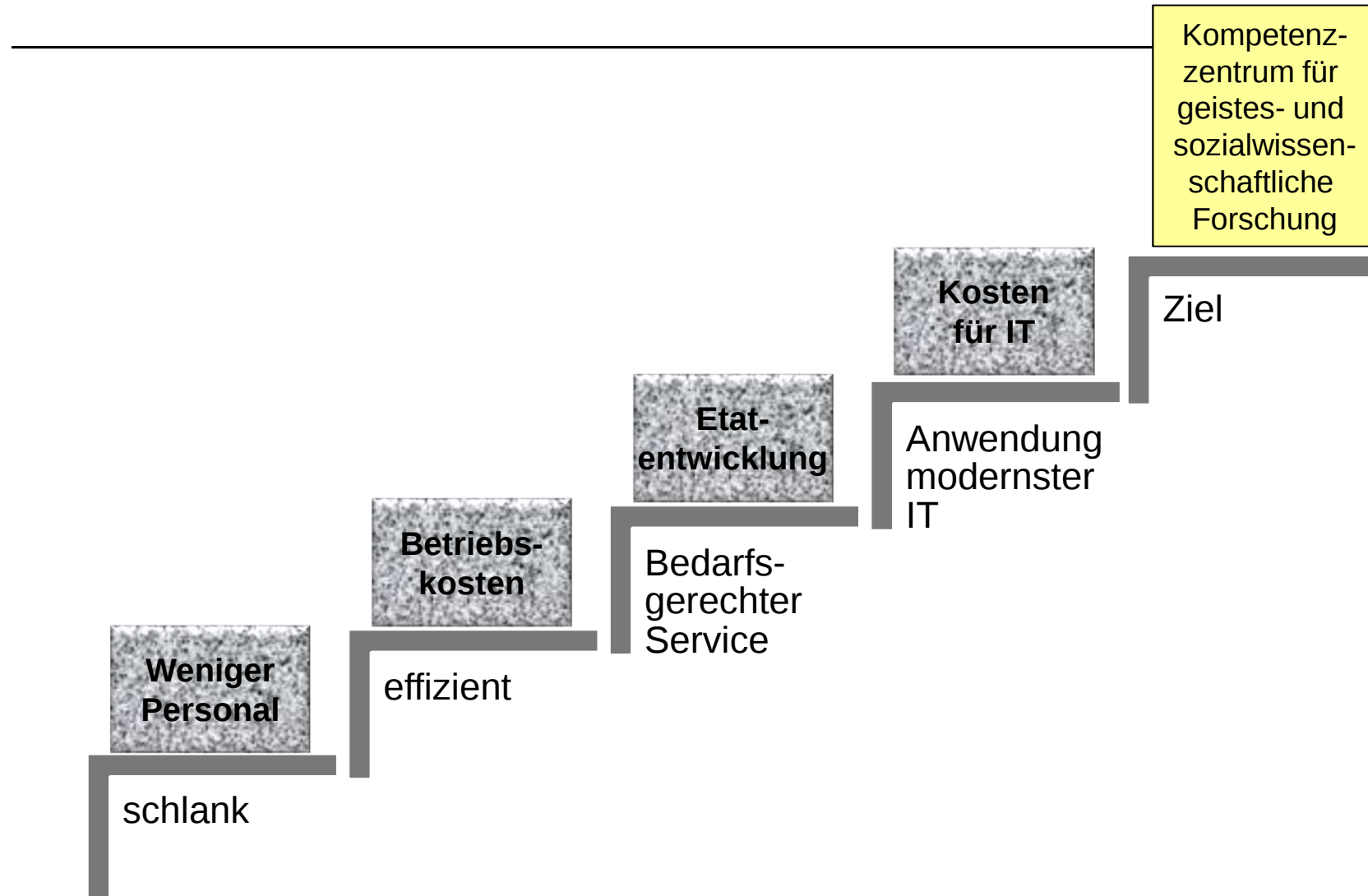
- Zahlen, Daten, Fakten
 - Ziele und Herausforderungen
 - QM – seine Prinzipien
 - QM mit CAF in der SBB
-



Die Staatsbibliothek zu Berlin – SPK (SBB)

- gegründet im Jahr 1661,
 - größte wissenschaftliche Universalbibliothek im deutschsprachigen Raum,
 - Einrichtung der Stiftung Preußischer Kulturbesitz,
 - finanziert von Bund und Ländern,
 - besitzt umfangreiche Sondersammlungen des nationalen und Weltkulturerbes,
 - bietet Basisinfrastruktur für die geistes- und sozialwissenschaftliche Forschung,
 - beteiligt an Entwicklung des nationalen und internationalen Bibliothekswesens.
-

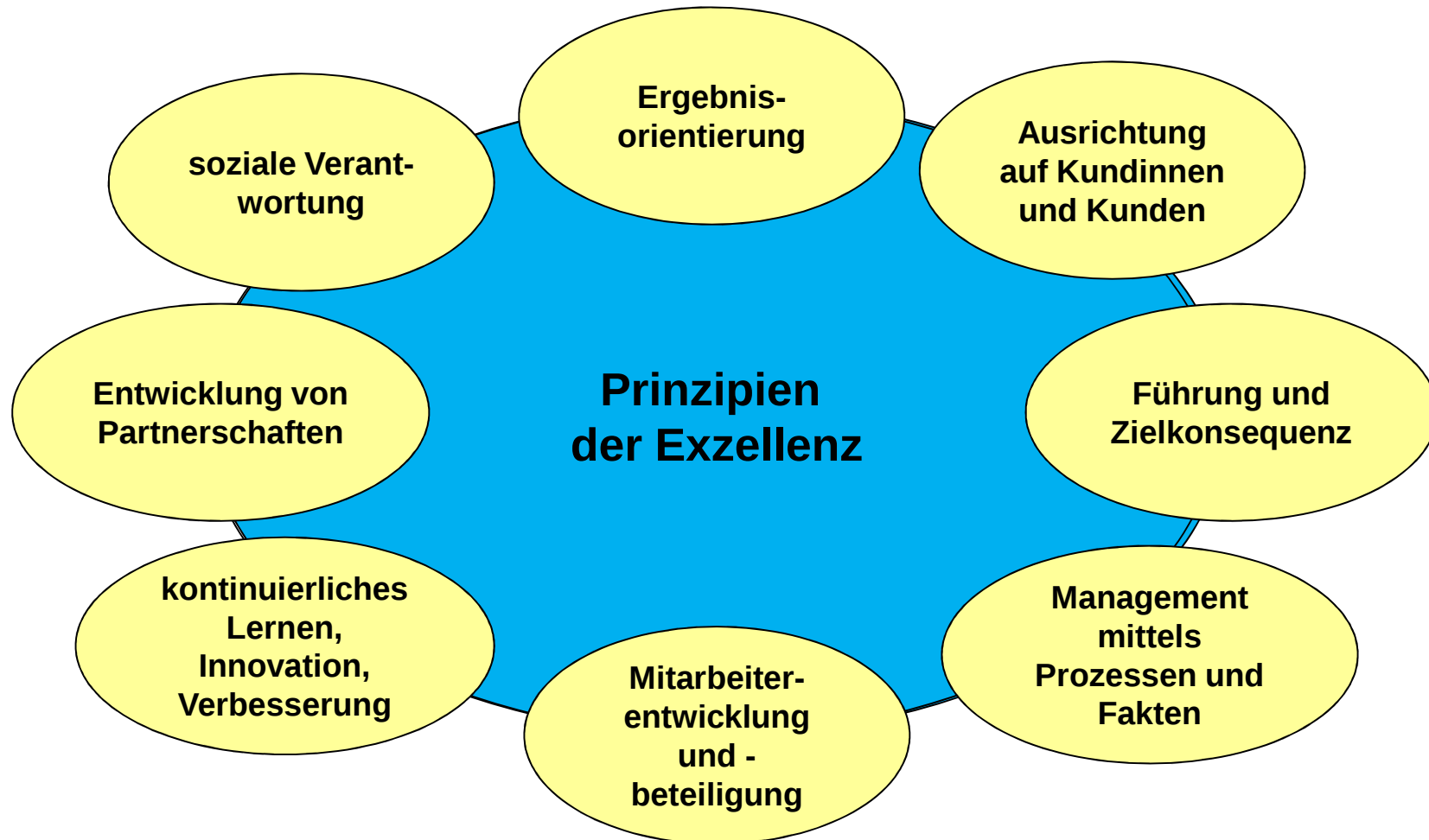
Ziele und Herausforderungen



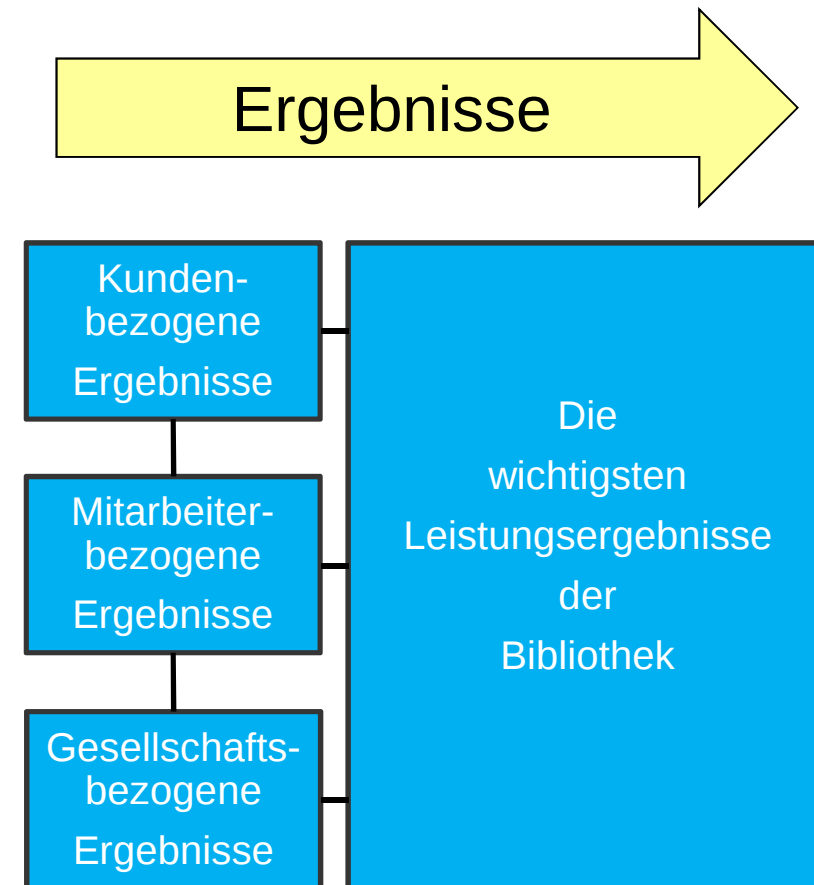


*Tun wir insgesamt das
Richtige,
mit dem dafür angemessenen
Aufwand?*

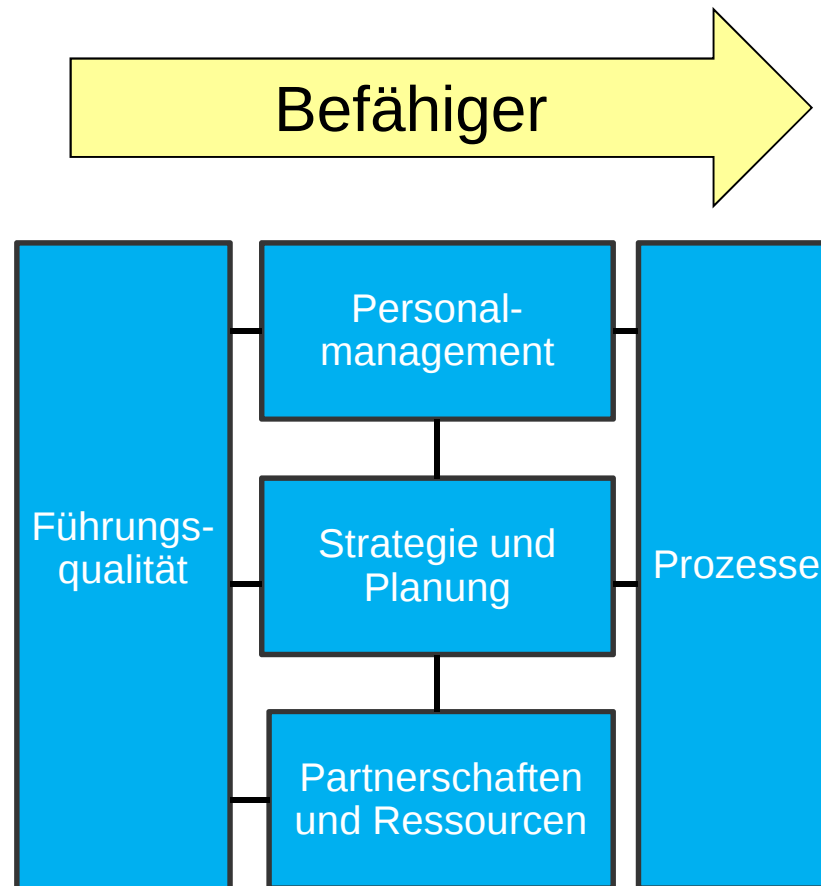
Die 8 Prinzipien der Exzellenz – als Basis des CAF-Modells



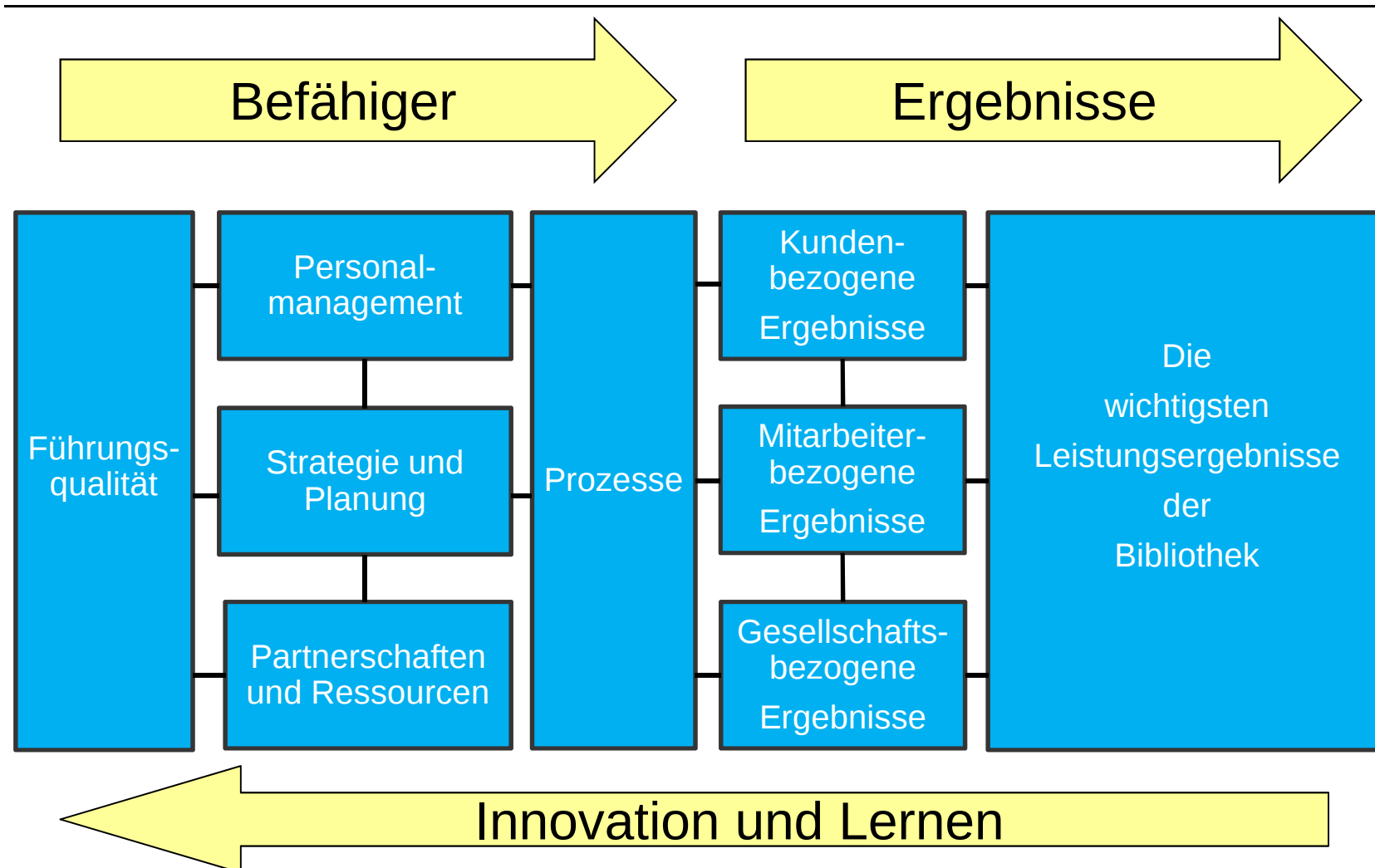
CAF Ergebnis-Themenfelder: Was wird bewertet?



CAF Befähiger-Themenfelder: Was wird bewertet?



CAF Kreislauf - Was wird bewertet?

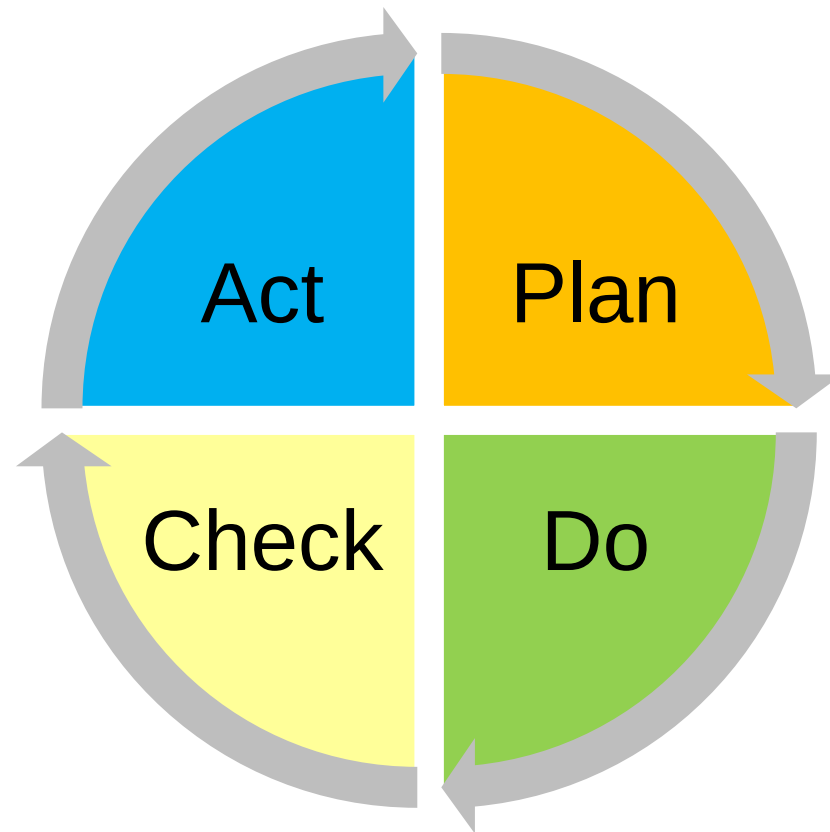


Wie wird bewertet?

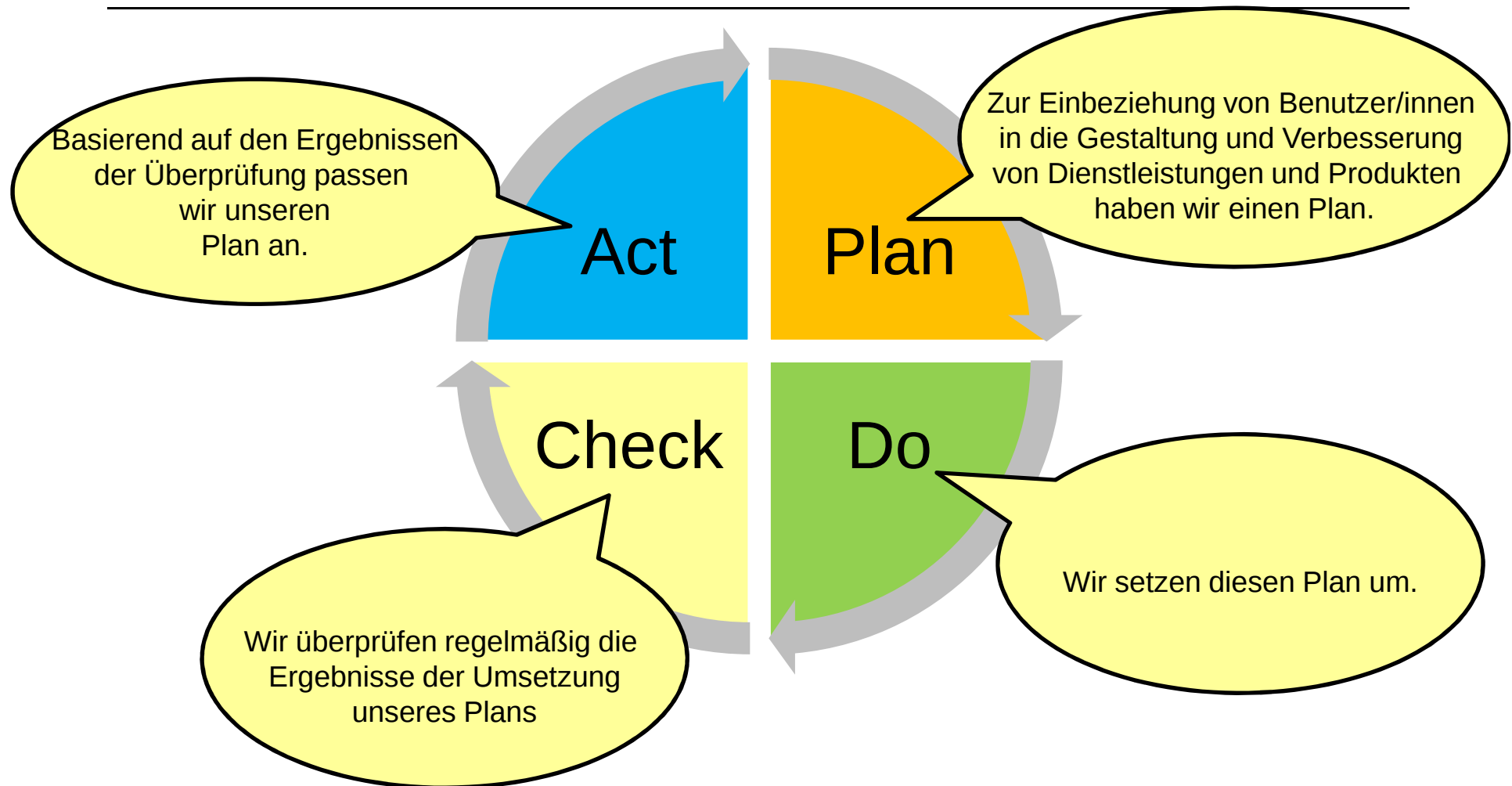
9 Themenfelder, knapp 30 Kriterien

Wie gut sind wir in dem
Bereich aufgestellt?

Wie wird bewertet?



Wie wird bewertet? – Ein Beispiel



Wie wird bewertet? – Ein Beispiel

Themenfeld 5

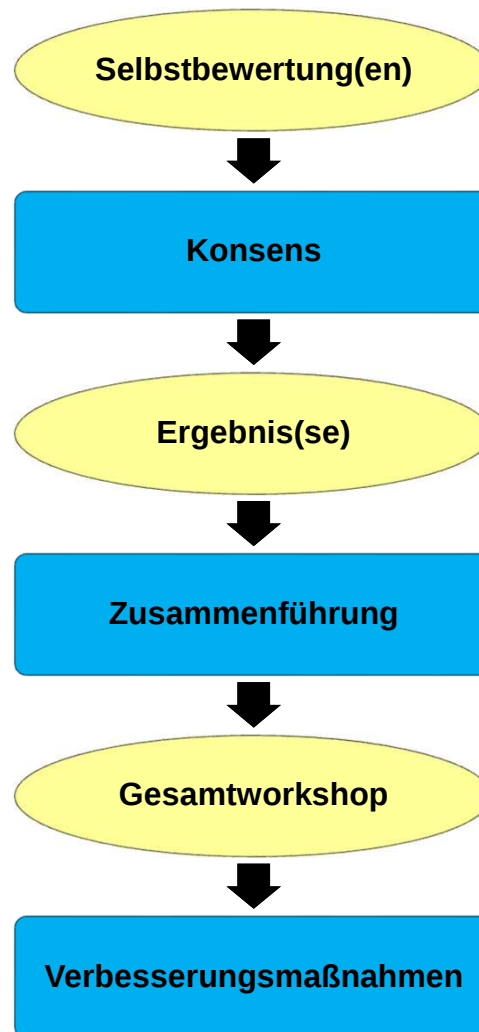
Beurteilen Sie anhand von Beobachtungen, Erfahrungen und Belegen, was die Bibliothek unternimmt, um kundenorientierte Dienstleistungen und Produkte zu entwickeln und zur Verfügung zu stellen.

Beispiel:

Benutzer/innen in die Verbesserung von Leistungen einbeziehen (z.B. durch ein Feedbackmanagement)

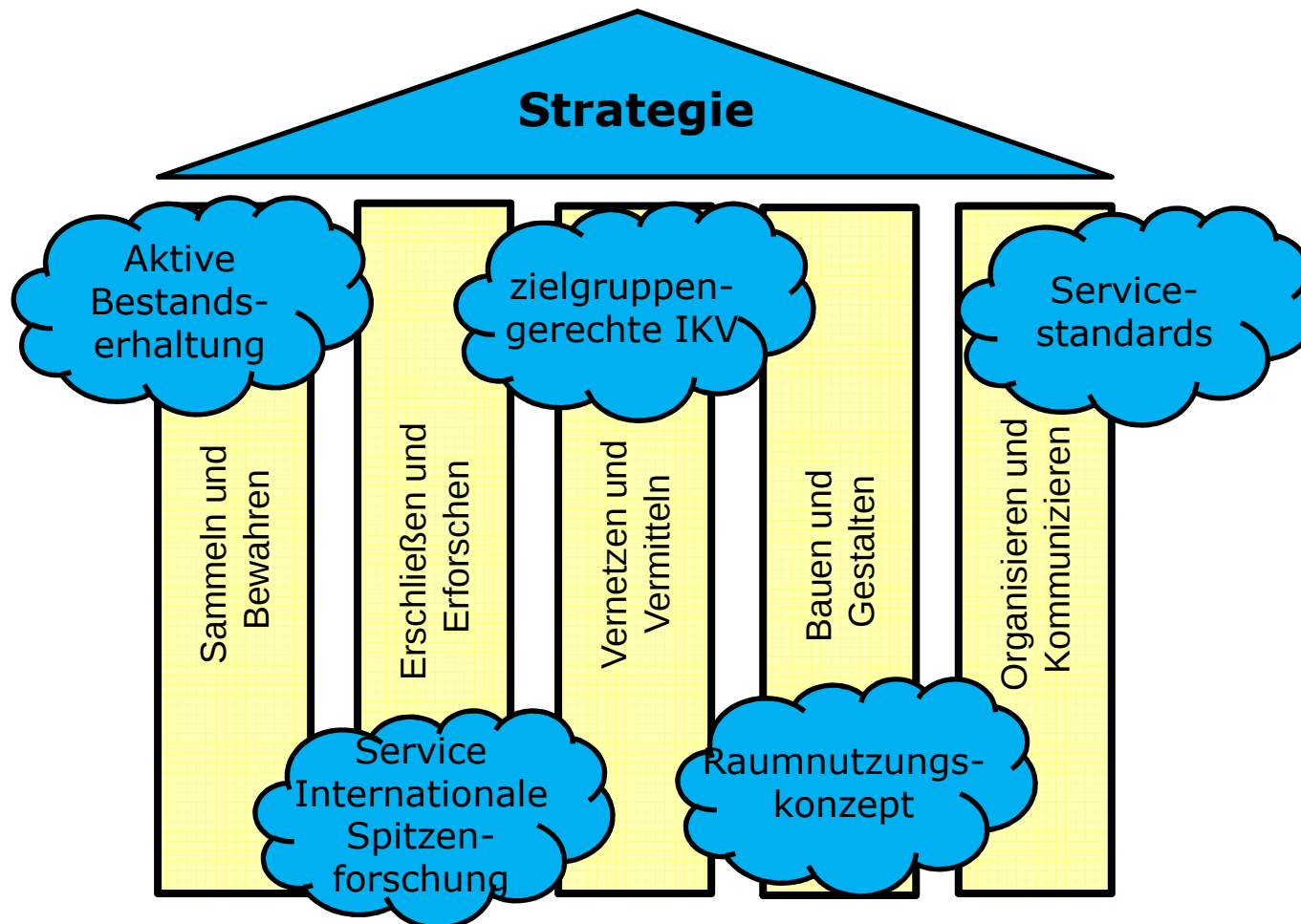
Phase	Punkte
Keine Aktivitäten	0-10
Planung	11-30
Durchführung	31-50
Überprüfung	51-70
Weiterentwicklung	71-90
PDCA	91-100

Wie ist der Ablauf einer Selbstbewertung mit CAF?



Verbesserungsmaßnahmen

Wie wichtig sind uns die
einzelnen
Maßnahmen?
(Priorisierung)



Das Qualitätsmanagement geht in die zweite Runde.

Planungsstand der CAF Selbstbewertung Juni 2016

·

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Eva Haas-Betz Wieser
Staatsbibliothek zu Berlin – Preußischer Kulturbesitz
Potsdamer Straße 33, 10785 Berlin
E-Mail: eva.haas-betz Wieser@sbb.spk-berlin.de
Tel.: +49 30 266-43 13 30