



Ausgezeichnete
Bibliothek

Qualitätszertifikat für Bibliotheken

„Auch Gutes kann besser werden!“ – Qualitätsmanagement in Bibliotheken
Fortbildungsveranstaltung von VDB und HdM, 7. Juli 2008

Zwei Fragen zu Beginn an Sie:

1. Welche Voraussetzungen müssen gegeben sein, damit Qualität in der Bibliotheksarbeit entstehen kann?
2. Woran erkennen wir Qualität in der Bibliotheksarbeit?



Ausgezeichnete
Bibliothek



Qualitätszertifikat für Bibliotheken

Partner im Pilotprojekt

- 7 Bibliotheken aus der Region Stuttgart
- Fachstelle Stuttgart
- Forschungsschwerpunkt BEO der HdM

Ausgangssituation und Zielsetzung des Projekts und der Pilotbibliotheken

- Die Ausgangssituation
 - Position der Bibliothek gegenüber den Trägern und Kunden stärken
 - Überprüfung der Qualität der eigenen Arbeit

- Die Zielsetzung
 - Nachweis über die Qualität Ihrer Arbeit erbringen
 ➔ **Zertifikat**
 - Bewältigbarer Aufwand und überschaubare Kosten

Verschiedene QM-Ansätze standen zur Diskussion



- Klassisches Zertifizierungsverfahren der Industrie, stark fokussiert auf Prozesse.
 - ➔ Hoher Bekanntheitsgrad



- Europaweit anerkanntes Modell, das Bewertungsmaßstäbe liefert, um hohe Qualität und Exzellenz in allen Ebenen einer Organisation zu erreichen und aufrecht zu erhalten
 - ➔ Ganzheitlicher, komplexer Ansatz



- „Gemeinsames Europäisches Qualitätsbewertungssystem“
 - ➔ „Schlankes“ EFQM-Modell als Instrument für das Qualitätsmanagement öffentlicher Verwaltungen.



- Arbeitsgemeinschaft der Kunst- und Museumsbibliotheken / Bibliotheken in Südtirol: Standards für Bibliotheken von Bibliotheken entwickelt.



- ➔ Angepasste Modelle für Bibliotheken

Verständigung auf zwei Säulen eines ganzheitlichen Qualitätsmodells

Umfassendes
und ganzheitliches Qualitätsverständnis

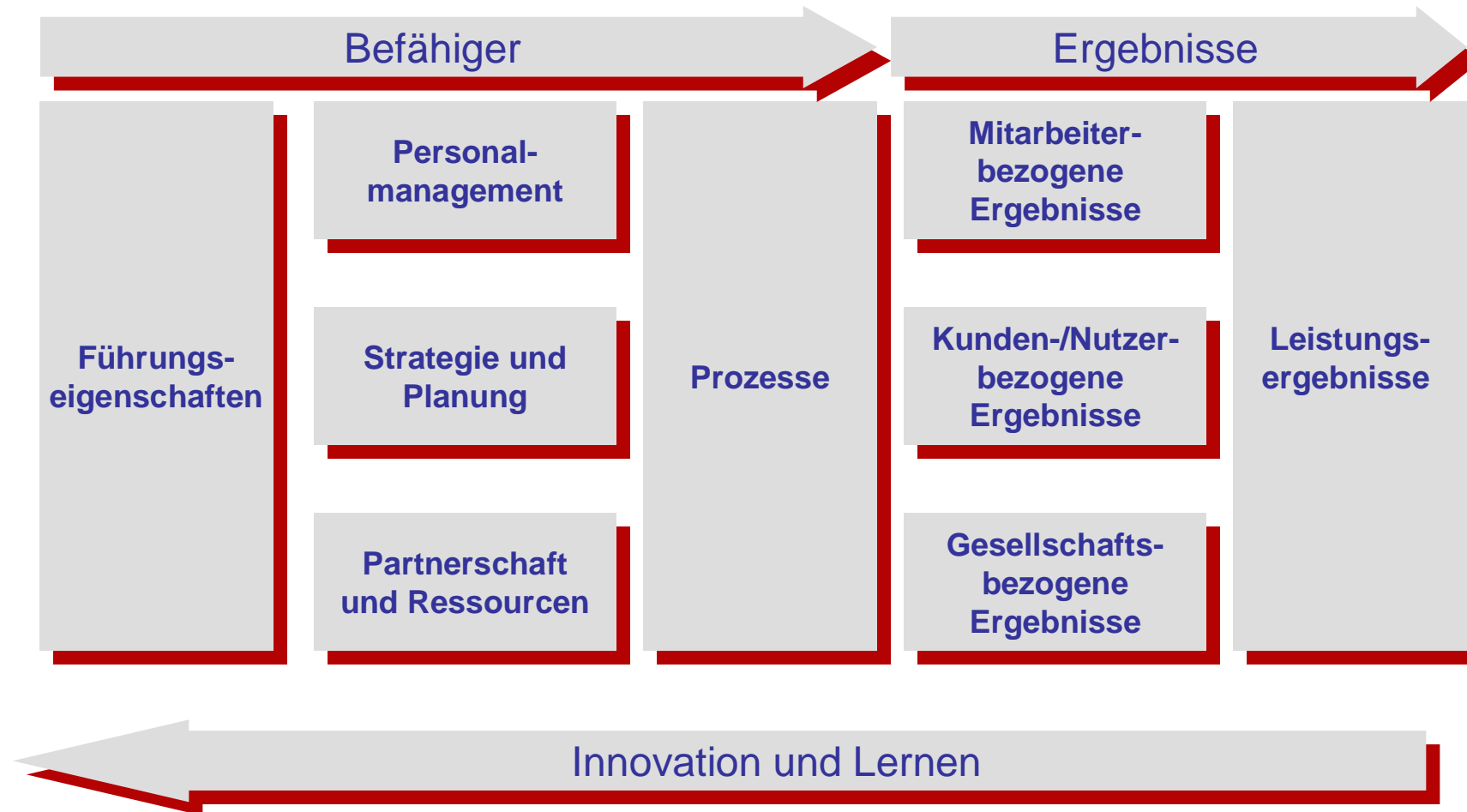
Berücksichtigung zentraler Handlungsfelder

- KundInnen
- Gesellschaftliches Umfeld
- MitarbeiterInnen
- Geschäftsprozesse und Organisationsstrukturen
- Finanzen / Ressourcen

Schlüsselrolle der Mitarbeiter

- Qualität entsteht an der Schnittstelle Kunde – Mitarbeiter
- Wissen der MitarbeiterInnen
- Veränderungsbereitschaft

EFQM: Ganzheitliches Qualitätsmodell als Grundlage für das Bibliothekszertifikat



Die Grundlagen für das Qualitätsmodell (1)



European Foundation for Quality Management

- Im Jahr 1988 gründeten 14 europäische Großunternehmen die EFQM (European Foundation for Quality Management) mit Sitz in Brüssel
- Vorbild war US-amerikanische Modell für Excellence, der Malcolm Baldrige National Quality Award
- Europaweit anerkanntes Modell, das Bewertungsmaßstäbe liefert, um hohe Qualität in allen Ebenen einer Organisation zu erreichen und aufrecht zu erhalten ➔ **exzellent sein!**

Die Grundlagen für das Qualitätsmodell (2)



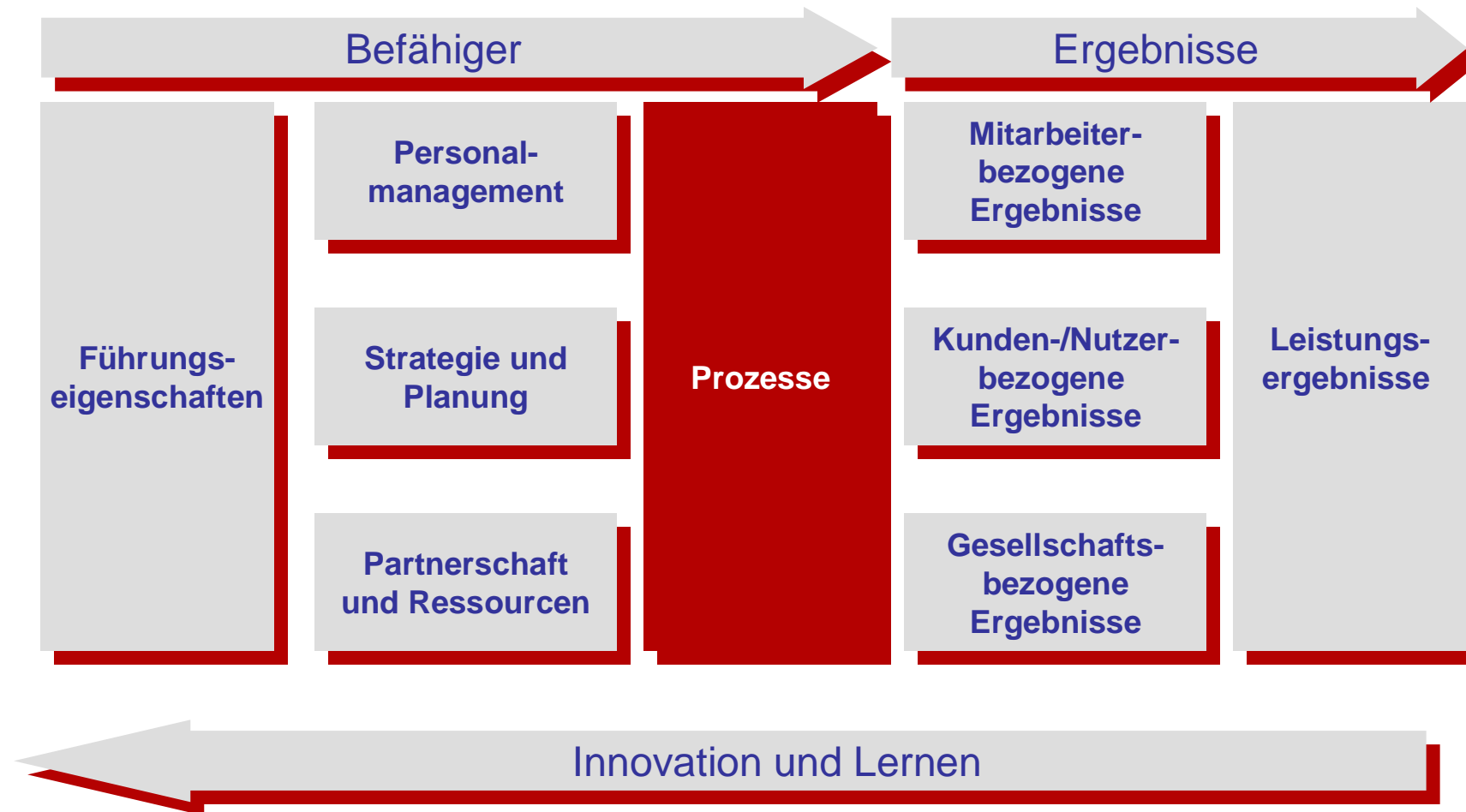
Common Assessment Framework

- „Gemeinsames Europäisches Qualitätsbewertungssystem“:
Instrument für das Qualitätsmanagement öffentlicher
Verwaltungen
- Entwickelt von der EFQM und der Hochschule für
Verwaltungswissenschaften in Speyer
- Das CAF unterliegt keinem Copyright und ist unentgeltlich
nutzbar.
- Organisationen können das Instrument auf ihre Bedürfnisse
anpassen

EFQM-Modell und CAF-Modell Gemeinsamkeiten

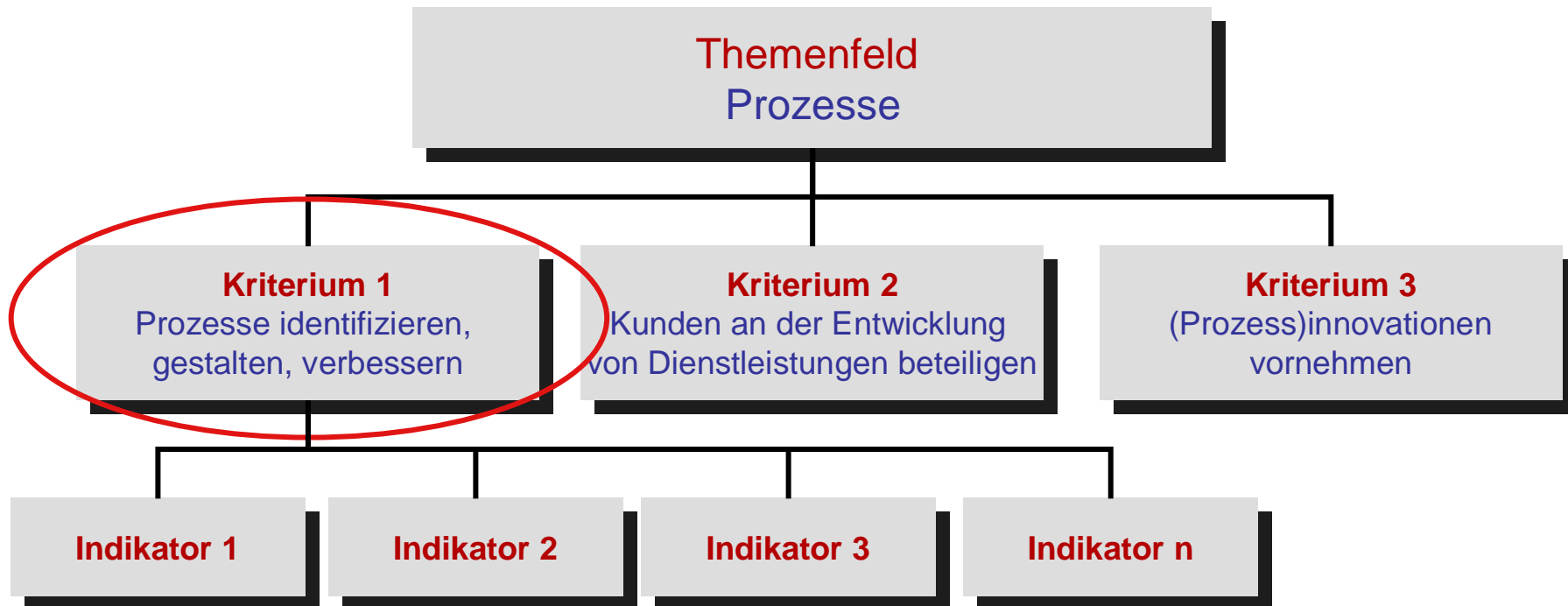
- Gleiche Struktur der Elemente und Handlungsfelder, in denen Qualität gemessen wird
- **Qualitätsmessung erfolgt in zwei Stufen**
 1. Durch **Selbstbewertung**
 - systematische Stärken-Schwächen-Analyse der Ergebnisse, Prozesse und Strukturen der Organisation durch die MitarbeiterInnen
 2. Durch eine **externe Qualitätsprüfung** (Auditierung)
- Beide Modelle sind international anerkannt

Qualitätsmessung – Systematische Erfassung und Beurteilung von Qualität




Qualitätsmessung – Systematische Erfassung und Beurteilung von Qualität

Beispiel für ein Befähiger-Themenfeld



Qualitätsmessung – Systematische Erfassung und Beurteilung von Qualität

Beurteilen Sie anhand von Beobachtungen, Erfahrungen und Beweisen, was die Organisation unternimmt,

Bewertung		0	1	2	3	4	5		k. A.
5.1.1	um die Kernprozesse* der Bibliothek zu identifizieren, zu beschreiben und zu dokumentieren.								
5.1.2	um Prozessverantwortliche zu benennen und ihre Aufgabenbereiche zu klären.								
5.1.3	um Prozesse regelmäßig zu überprüfen, zu optimieren und an veränderte Rahmenbedingungen anzupassen								
5.1.4	um Beschäftigte und externe Interessengruppen in die Gestaltung und Entwicklung der Kernprozesse einzubeziehen.								
5.1.5	um Prozessindikatoren anzuwenden und kundenbezogene Leistungsziele für die einzelnen Prozesse festzulegen.								

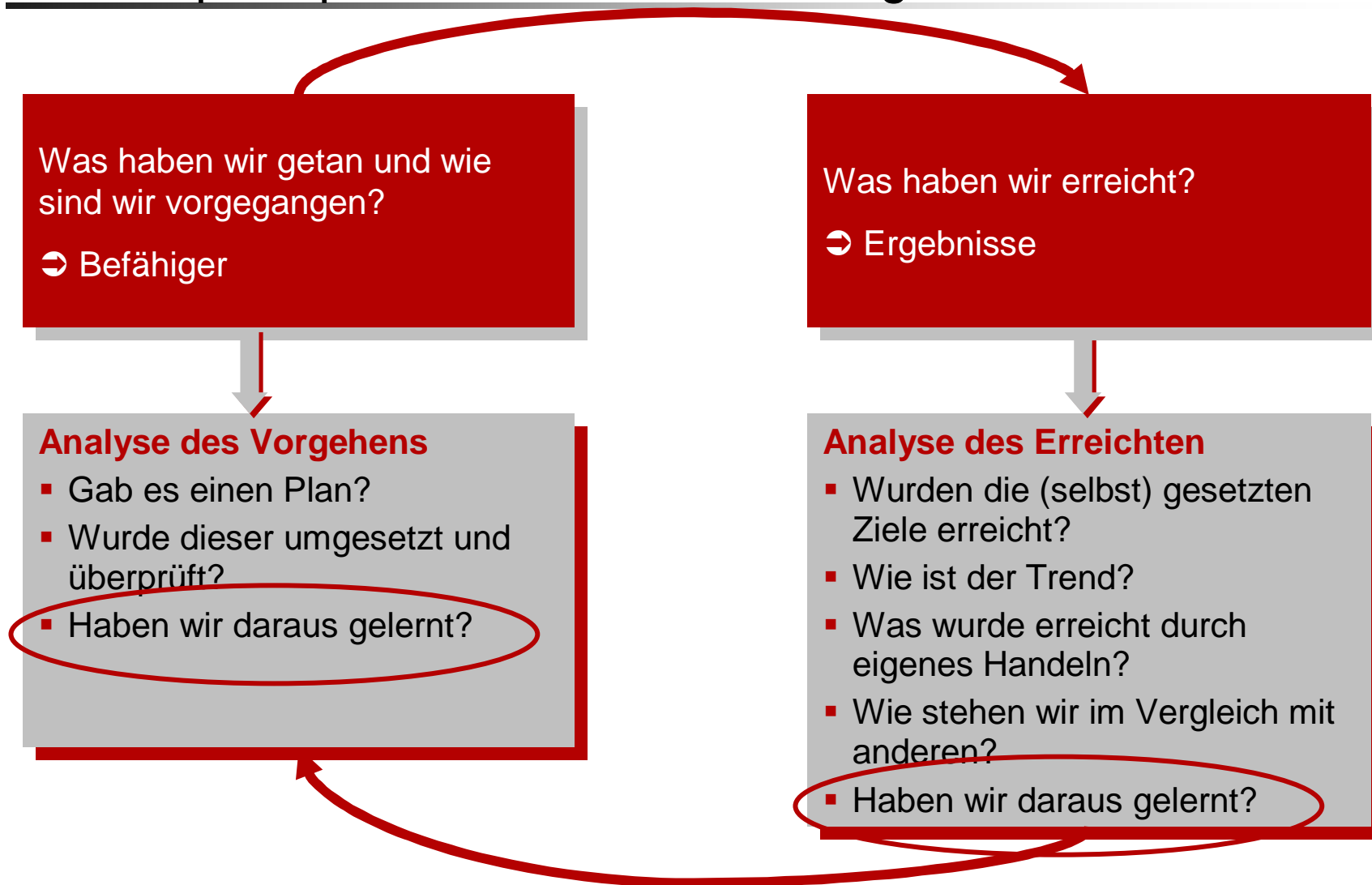
Selbstbewertung als zentrales Instrument

- Interne, umfassende und systematische Überprüfung der Prozesse und Leistungen einer Organisation auf Basis eines Kriterienkatalogs
- Erhebung und Einschätzung des Ist-Zustandes durch die Mitarbeiter
- Überprüfung der Einschätzungen mithilfe von Dokumenten, Recherchen, Befragungen, externer Benchmarks
 - ➔ **Selbstbewertung als Instrument der Diagnose**
- Bewertung der ermittelten Stärken und Schwächen
- Identifizierung von Stärken und Verbesserungspotenzial
- Planung und Durchführung von Verbesserungsmaßnahmen
 - ➔ **Selbstbewertung als Instrument der Veränderung**
- Externe Analyse und Zertifizierung der Selbstbewertung
 - ➔ **Selbstbewertung als Grundlage für die externe Zertifizierung**

Was ist Selbstbewertung nicht?

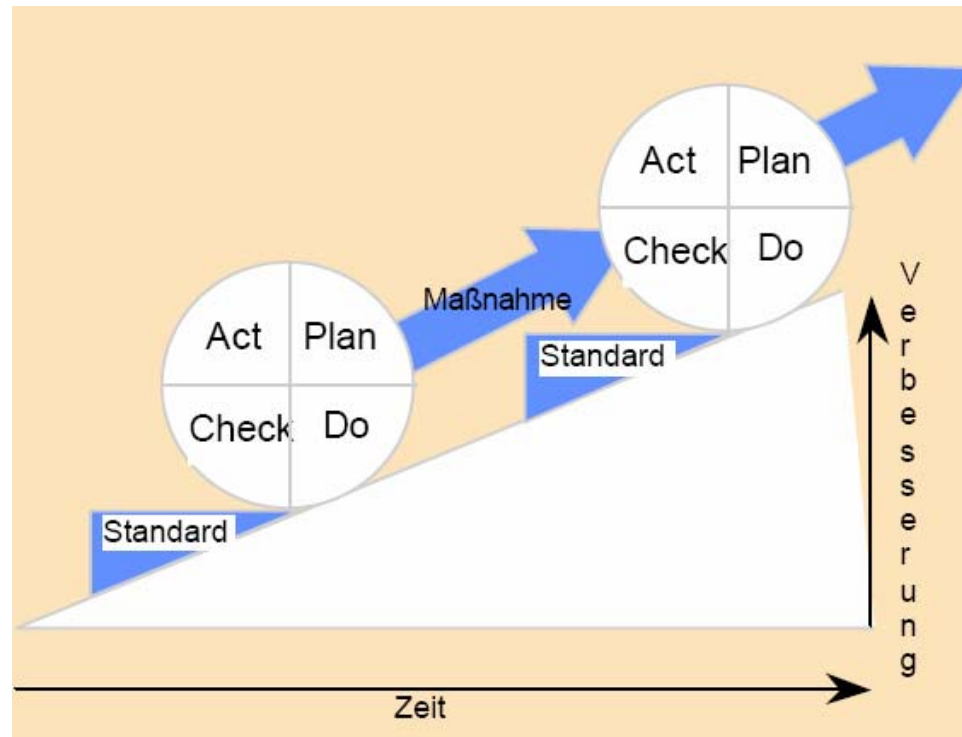
- Keine Mitarbeiterzufriedenheitsbefragung
- Sondern, die Frage ist immer:
 - Gibt es Vorgehensweisen und Instrumente, die gezielt und geplant eingesetzt werden?
 - Wie ist der Stand der Umsetzung auf dem Weg zu einem selbst gesetzten Ziel?

Grundprinzipien der Selbstbewertung



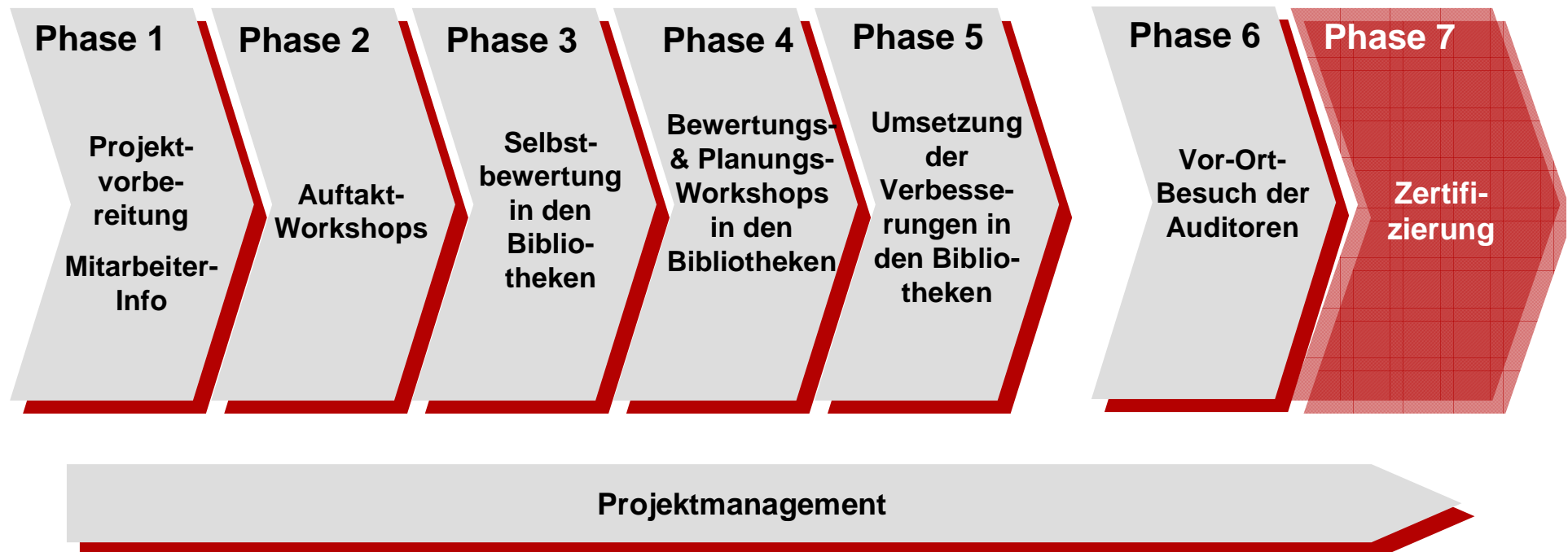
Grundlage der Selbstbewertung: PDCA-Zyklus

- PDCA-Zyklus
 - **P**lan
 - **D**o
 - **C**heck
 - **A**ct

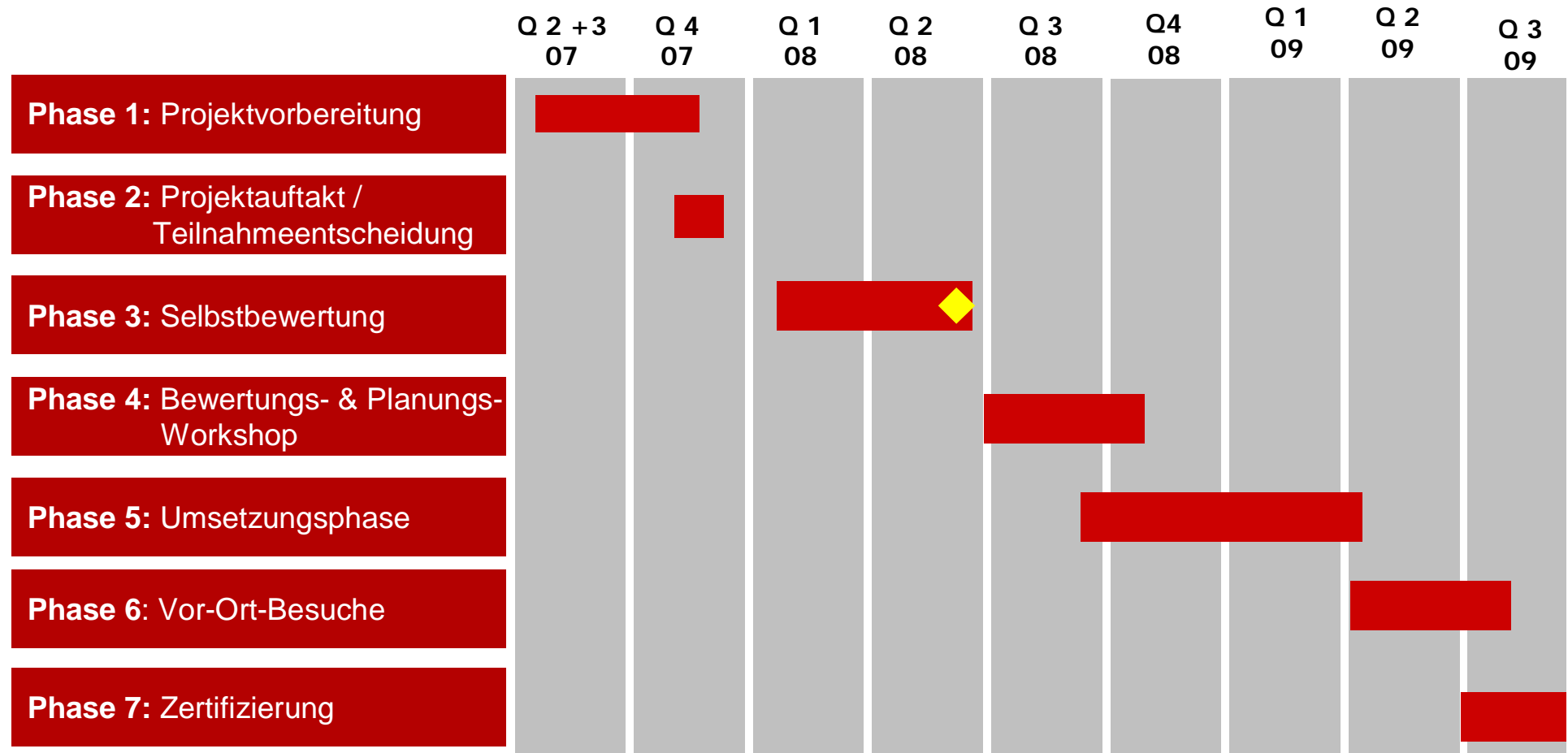


Anwendungs- und Erklärungsmodell für jeden Problemlösungsprozess
sowie den Prozess der kontinuierlichen Verbesserung

Projektverlauf und aktueller Stand im Pilotprojekt



Zeitplan im Pilotprojekt



Empfohlene Projektstruktur

Projektgremien	Aufgaben
<p style="text-align: center;">Koordinationsgruppe</p> <ul style="list-style-type: none"> • BEO, Hochschule der Medien • Fachstelle für das Öffentliche Bibliothekswesen, Stuttgart 	<ul style="list-style-type: none"> • Fachliche Ergebnisverantwortung (Entwicklung des QM-Handbuches und QM-Prozesses) • Laufende Projektsteuerung (Terminpläne, Schulungsprogramme) • Moderation der Projektgruppe • Kommunikationsstrategie und Öffentlichkeitsarbeit
<p style="text-align: center;">Projektgruppe</p> <ul style="list-style-type: none"> • VertreterInnen der Pilotbibliotheken • Qualitätsbeauftragte der Pilotbibliotheken 	<ul style="list-style-type: none"> • Koordination der Projektarbeit • Erfahrungsaustausch • Kollegiale Beratung
<p style="text-align: center;">Qualitätsbeauftragte</p> <ul style="list-style-type: none"> • Qualitätsbeauftragte in jeder Pilotbibliothek 	<ul style="list-style-type: none"> • Teilnahme an den Schulungen • Planung und Koordinierung der Schulungen vor Ort • Planung und Koordinierung der Selbstbewertung • Dokumentation der Selbstbewertung • Planung und Umsetzung der Verbesserungspotenziale

Ausgezeichnete Bibliothek! –
Die Rahmenbedingungen für
Interessierte

http://www.hdm-stuttgart.de/bi/forschung_projekte/forschung/beo/abqb_html

Rahmenbedingungen für Interessierte (1)

Projektphase	Leistungskatalog der HdM
P1: Projektvorbereitung	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Beratung, Vorbereitung und Durchführung einer Informationsveranstaltung für MitarbeiterInnen der teilnehmenden Bibliothek(en)
P2: Projektauftritt	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Vorbereitung und Durchführung einer Projekt Kick-off-Veranstaltung
P3: Selbstbewertung	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Schulung zur Durchführung der Selbstbewertung vor Ort inkl. Vorbereitung und Dokumentation
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bereitstellung, ggf. Anpassung von Materialien (Checklisten, Handreichungen, Dokumentationsunterlagen etc.)
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bereitstellung und Anpassung von IT-Tools zur Unterstützung der Selbstbewertung
P4: Bewertungs-Workshop	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Schulung zur Durchführung der Bewertungs-Workshops vor Ort inkl. Vorbereitung und Dokumentation
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bereitstellung, ggf. Anpassung von Materialien (Checklisten, Handreichungen, Dokumentationsunterlagen etc.)

Rahmenbedingungen für Interessierte (2)

Projektphase	Leistungskatalog der HdM
P5: Umsetzungsphase	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Schulung zur Durchführung der Umsetzungsphase vor Ort, inkl. Vorbereitung und Dokumentation
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bereitstellung, ggf. Anpassung von Materialien (Checklisten, Handreichungen, Dokumentationsunterlagen etc.)
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bei Bedarf: Schulung zu Prozessanalyse und Prozessdesign
P6: Vor-Ort-Besuche	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bei Bedarf: Beratungsgespräch zur Abschätzung des aktuellen Entwicklungsstand der Bibliothek im Hinblick auf die Erfüllung der Anforderungen der Zertifizierung
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Vor-Ort-Besuch
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Vor- und Nachbereitung
P7: Zertifizierung	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dokumentation / Auditbericht, Empfehlungen, Vergabe des Zertifikats
Begleitendes Projektmanagement	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Begleitung und Steuerung des Projekts in Zusammenarbeit mit der Fachstelle Stuttgart

Rahmenbedingungen für Interessierte

- Zeitbedarf
 - Informationsveranstaltungen möglichst für alle MitarbeiterInnen
 - Schulungstermin für QM-Beauftragte (Workshop, ganztägig)
 - Vorbereitungen und Auftaktveranstaltungen in den Bibliotheken
 - Vorbereitung der Selbstbewertung
 - Vorarbeit der/s QM-Beauftragten (ca. 2 Tage)
 - Durchführung der Selbstbewertung
 - Dauer ca. 4 – 8 Tage (abhängig von der Größe der Bewertungsgruppe und dem gewählten Verfahren)
 - Zeitraum: 3 – 6 Monate
 - Workshoptage im weiteren Verlauf
 - Umsetzungsaufwand von der individuellen Situation der Bibliothek abhängig

Chancen und Risiken

Chancen

- Der Blick auf große Ganze!
- Modell zur ganzheitlichen Betrachtung der eigenen Organisation
- Starke und explizite Einbeziehung der MitarbeiterInnen
- Qualität ist/wird die Sache von allen!
- Veränderungsbereitschaft entsteht von selbst
-
-

Risiken

- Komplexes Modell, auf das man sich einlassen muss
- Alle müssen eingebunden werden
- Zeitaufwand ist dadurch nicht zu unterschätzen
- Grundsatzdiskussionen können entstehen
- Ohne ein bisschen BWL-Vokabular geht es nicht
-
-

Prof. Cornelia Vonhof

Hochschule der Medien Stuttgart

Studiengang Bibliotheks- und Informationsmanagement

Forschungsschwerpunkt Bibliotheksmanagement,
Evaluation und Organisationsentwicklung (BEO)

Wolframstraße 32, 70191 Stuttgart

Tel. 0711 25706 165

Fax 0711 25706 300

vonhof@hdm-stuttgart.de

http://www.hdm-stuttgart.de/bi/forschung_projekte/forschung/beo