

Vom Betriebsvergleich zum Qualitätsmanagement

Bibliothekartag 2008

Petra Büning

– Bezirksregierung Düsseldorf –

Ausgangslage

- 1. Hälfte 90er Jahre
 - Ressourcenknappheit
 - Komplexere Aufgabenstellung (z.B. digitale Medien)
 - Entscheidungen häufig nicht faktenorientiert
 - Argumentationsprobleme im politischen Raum
 - Einführung „Neue Steuerungsmodelle“

Betriebsvergleich

- Betriebsvergleich: Entwicklungsphase
 - Untersuchung vielfältiger Detailaspekte
 - Herausfiltern von Kennzahlen mit Steuerungsrelevanz
 - Ermittlung von Vergleichswerten
 - Zusammenführung von Produktdefinitionen und Kennzahlen

Betriebsvergleich

- Betriebsvergleich: Erkenntnisse
 - Kenntnis über Ressourcenbedarf für Arbeitsprozesse vertieft
 - Steuerung des Bestandsaufbaus anhand von Kennzahlen sinnvoll
 - Grad der Aufgabenerfüllung oft nur indirekt messbar (z.B. Leseförderung)

Betriebsvergleich

- Betriebsvergleich: Erkenntnisse
 - Umfangreiches Kennzahlen-Set für die interne Steuerung
 - Kennzahlen-Set für Außendarstellung ungeeignet

Betriebsvergleich

- Betriebsvergleich: Fazit
 - Ermöglicht distanzierte Betrachtung des eigenen Betriebes
 - Löst intensive Diskussion über Aufgabenerfüllung aus
 - Fördert Verbesserungspotential zu Tage
 - Befördert Netzwerkbildung
 - Unterstützt Argumentation im politischen Raum

Betriebsvergleich

- Betriebsvergleich: Fazit

aber....

- Erfordert Disziplin bei der Weiterführung des Kennzahlen-Sets
- Ist nicht unmittelbar mit aktuellen (bibliotheks-) politischen Zielen verknüpft
- Bindet Kennzahlen nicht automatisch in den Steuerungskreislauf ein
- Hat den Kunden nicht im Fokus

Qualitätsmanagement

- Qualitätsmanagement: Komponenten
 - Prozesssteuerung
 - Kundenanforderungen
 - Strategie und Ziele

Qualitätsmanagement

- Qualitätsmanagement: Entwicklungsphase
 - Prozesssteuerung
 - Fixierung der Ablauforganisation
 - Definition von Kundenanforderungen an die Hauptprozesse
 - Zuordnung von Kennzahlen zur Prozesssteuerung

Qualitätsmanagement

- Qualitätsmanagement: Entwicklungsphase
 - Kundenanforderungen
 - Einführung eines Zufriedenheitsmanagements
 - Entwicklung von Kennzahlen zur Beobachtung der Kunden(un)zufriedenheit
 - Analyse vorhandener Kundendaten
 - Einbeziehung von Kundenmeinungen

Qualitätsmanagement

- Qualitätsmanagement: Entwicklungsphase
 - Strategie und Ziele
 - Fixierung individueller Bibliotheksstrategien
 - Festlegung von Qualitätszielen (Verbundebene)
 - Dokumentation von Maßnahmen und zugehörigen Kennzahlen
 - Regelmäßige Überprüfung der Zielerreichung

Qualitätsmanagement

- Qualitätsmanagement: Erkenntnisse
 - Einsatz eines reduzierten Kennzahlen-Sets auf Verbundebene ausreichend
 - Für die betriebsinterne Steuerung ist ein erweitertes Kennzahlen-Set erforderlich
 - Prozesskonformität ist zum Teil schwer messbar
 - Das Kennzahlen-Set für die Lektoratsarbeit hat sich bewährt

Qualitätsmanagement

- Qualitätsmanagement: Erkenntnisse
 - Das Kennzahlen-Set ist an den Bedarf flexibel anzupassen
 - Kennzahlen sind eng an den Steuerungskreislauf anzubinden
 - Arbeitsprozesse in Öffentlichen Bibliotheken sind vergleichbar

Qualitätsmanagement

- Qualitätsmanagement: Fazit
 - Ermöglicht distanzierte Betrachtung des eigenen Betriebes
 - Löst intensive Diskussion über Aufgabenerfüllung aus
 - Fördert Verbesserungspotential zu Tage
 - Befördert Netzwerkbildung
 - Unterstützt Argumentation im politischen Raum
- ⇒ siehe Betriebsvergleich

Qualitätsmanagement

■ Qualitätsmanagement: Fazit

aber....

- Externe Überwachung zwingt zur Aufrechterhaltung des Steuerungsprozesses
- Kennzahlen sind eng mit aktuellen inhaltlichen Zielen verknüpft
- Kennzahlen werden in Bezug zu den Kundenanforderungen gesetzt

BIX

- BIX: Zielsetzung
 - Zielgruppe Politik und Verwaltung
 - Außendarstellung der Leistungsfähigkeit
 - Einstieg in Diskussions- und Veränderungsprozesse

Kennzahlen

- Sinn und Unsinn von Kennzahlen
 - Eine Kennzahl hat keinen Selbstzweck!
 - Die Aussagekraft von Kennzahlen ist im Hinblick auf den Sachzusammenhang zu hinterfragen
 - Kennzahlen zeigen Tendenzen auf

Kennzahlen

- Sinn und Unsinn von Kennzahlen
 - Der Umgang mit Kennzahlen unterliegt einem Entwicklungsprozess
 - Den Blick nicht nur auf die Erhebungsqualität richten
 - Den Blick stattdessen auf die Erkenntnisse richten

Kennzahlen

- Sinn und Unsinn von Kennzahlen
 - Kennzahlen müssen immer interpretiert werden
 - Kennzahlen können immer missverstanden werden

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

