

Auch das noch? Qualitätsmanagement in der Stadtbibliothek Nürnberg



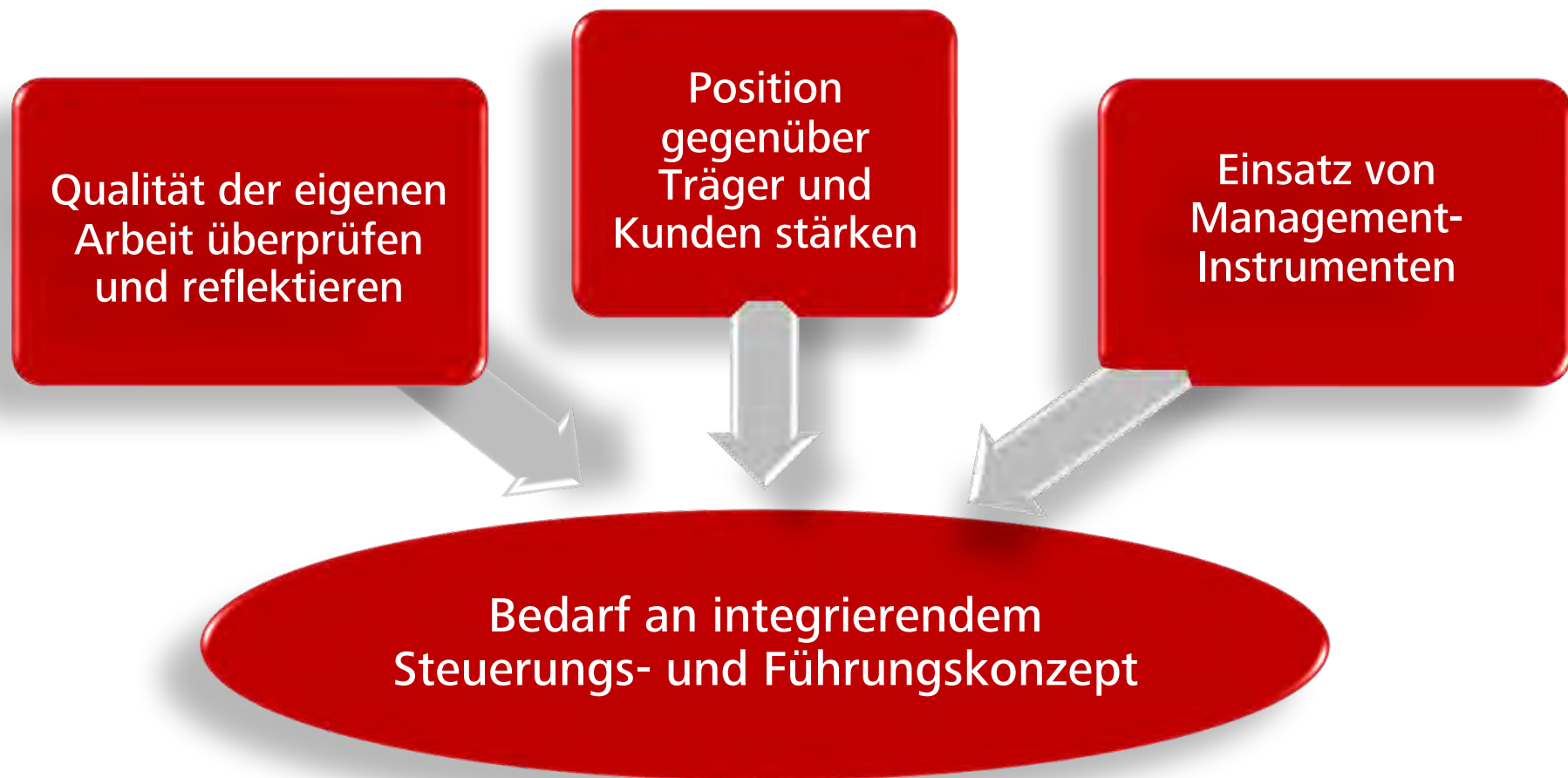
Die Stadtbibliothek Nürnberg

OE-Prozess

- Eine der großen kommunalen Bibliotheken Deutschlands
- Neueröffnung Zentralbibliothek am 24.10.2012
- Drei zentrale Bibliotheken unter einem Dach
- Organisatorischer Zusammenschluss mit der Volkshochschule zum Bildungscampus Nürnberg zum 1.1.2011
- Organisationsentwicklung seit Anfang 2011



Von den Bausteinen zum Gesamtkonzept Qualitätsmanagement als Klammer



QM-Ansätze für Bibliotheken



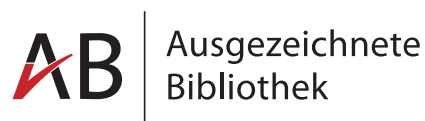
- Branchenlösungen:
AKMB-Standards / Qualitätsstandards Südtirol / Bibliothek mit Qualität und Siegel (Niedersachsen) / ServiceQualität Sachsen-Anhalt
 - ➔ Angepasste Modelle für Bibliotheken (Sparten / Regionen)



- Klassisches, traditionelles 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
 - ➔ Anwendung in der VHS Nürnberg



- Adaption des EFQM-Modells für Bibliotheken, ergänzt um die Option der Zertifizierung

Bausteine von Qualität

Bausteine einer **Ausgezeichneten Bibliothek**

AB

Ausgezeichnete
Bibliothek

Voraussetzungen für Qualität

- Führung
- Strategie & Planung
- Personalmanagement
- Partner
- Ressourcen
- Prozesse & Abläufe
- Lern- & Veränderungsbereitschaft

Messgrößen für Qualität

- Kundenzufriedenheit
- Mitarbeiterzufriedenheit
- Anerkennung des Umfelds und der Gesellschaft
- Zielerreichung
- Ergebnisse werden kontinuierlich besser
- Angemessener, wirtschaftlicher Umgang mit den Ressourcen

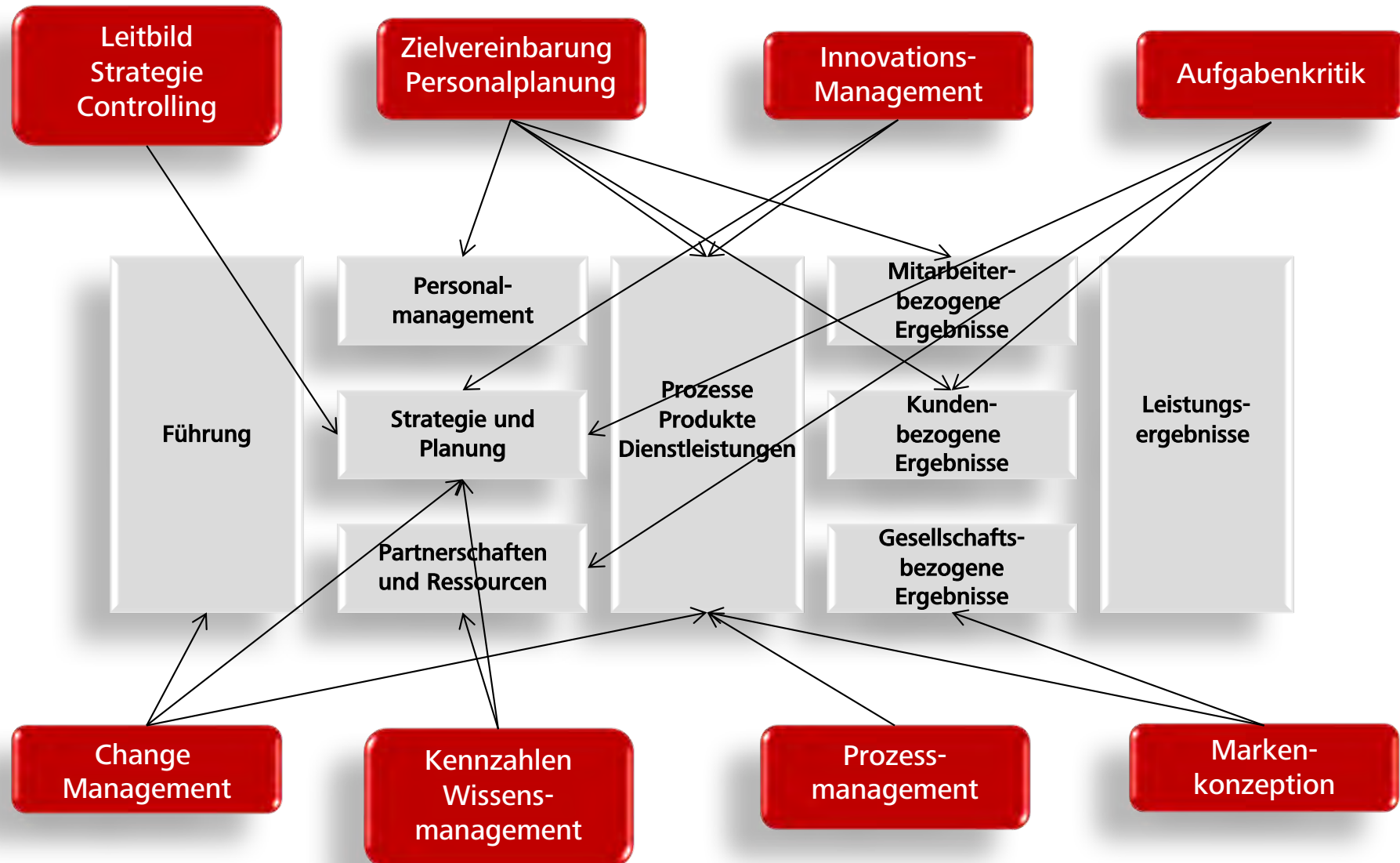
Schlüsselrolle der MitarbeiterInnen

Qualitäts- und Organisationsentwicklung

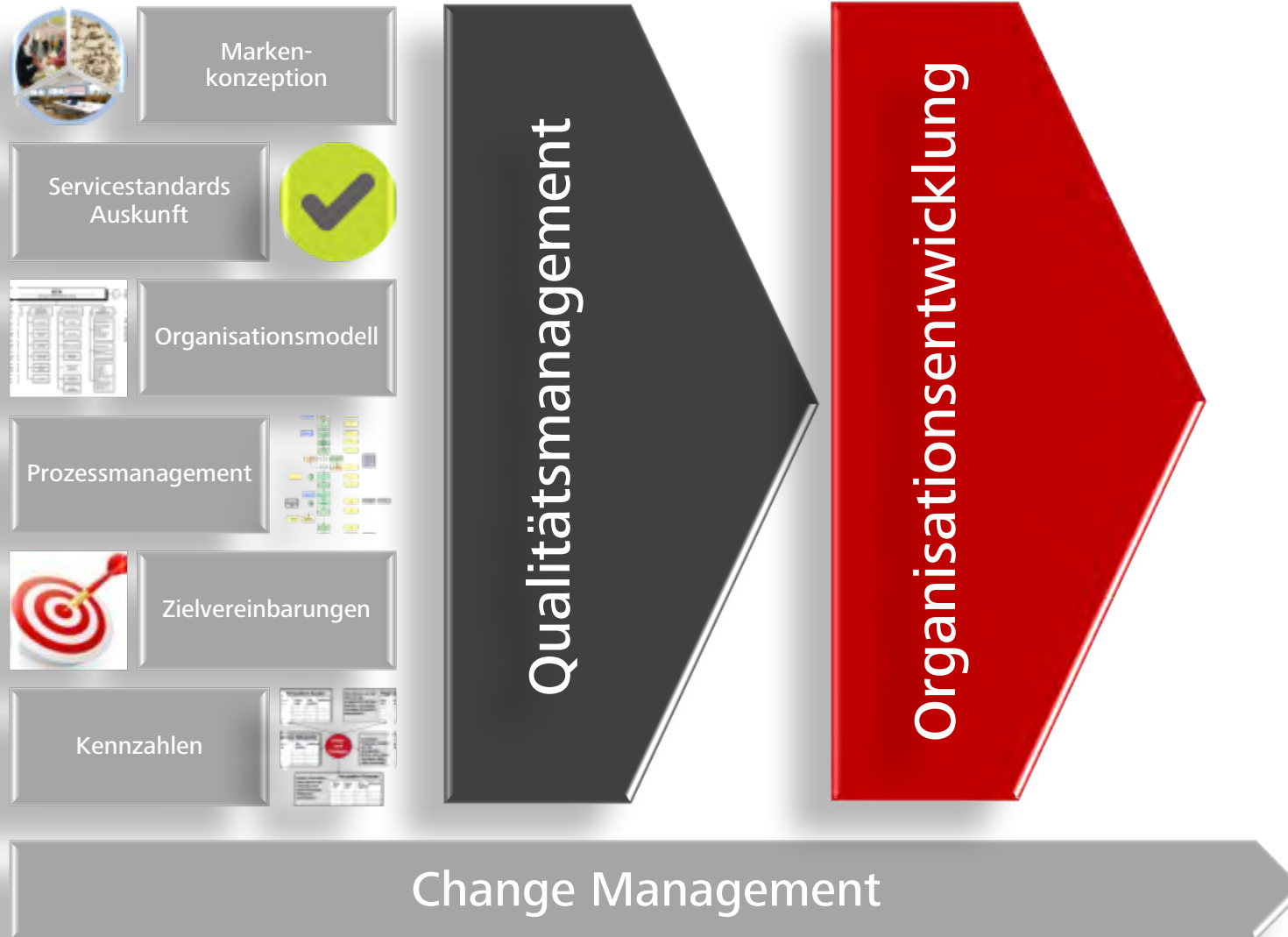
Handlungsfelder



Zur Umsetzung sind Instrumente nötig



Organisationsentwicklungsprozess in Nürnberg Schritt für Schritt



Umsetzungsschritt 1


Entwicklung von Managementinstrumenten

- EFQM – Training Ausgezeichnete Bibliothek, Stadtbibliothek im Bildungscampus Nürnberg, 11.11.2014



Umsetzungsschritt 2 Selbstbewertung

Merkmale Willkommen EFQM-Selbstbewertung

9:00	Begrüßung
9:30	Themenspaziergang → Überblick
10:00	
10:45	Kriterium 1 Führung
11:15	Bewertung "
11:45	Kriterium 2 Strategie
12:30	
13:30	Bewertung 2 Strategie
14:00	Kriterium 5 Prozesse
15 Min.	
15:15	Bewertung Prozesse
15:45	Zusammenfassung + Ausblick

Ziele Selbstbewertung

- aktuelle Bestandsaufnahme
- grobe Bewertung → Fokus Stärken + VPs
- was passiert nach der SB?
- Rolle EFQM-Team nach SB → Vorgehen
- Vertiefung EFQM
- Ideen EFQM in SB tragen

Umsetzungsschritt 3

Entwicklung von Managementinstrumenten

- Auswahlkriterien für Verbesserungsprojekte
 - Zur Konsolidierung beitragen (nichts Neues!)
 - Spürbar für die Mitarbeiter sein: Verbesserungen!
 - Ressourcenorientiert
 - Nicht aufschiebbar
 - Unterschiedliche Projektbeteiligte
 - Kundennutzen im Blick behalten

Beispiel Verbesserungsprojekt „Einstellen und Regalordnung“



20.8.2014



5.5.2017

Was bringt es, eine Ausgezeichnete Bibliothek zu sein?

Qualität der eigenen Arbeit überprüfen und reflektieren

- Systematische und strukturierte Analyse und Selbstbewertung der eigenen Arbeit
- Einbeziehung des Wissens und des Engagements der Mitarbeitenden
- Ableitung und Umsetzung von konkreten Verbesserungsmaßnahmen
- Nutzung des Feedbacks aus einem externen Audit

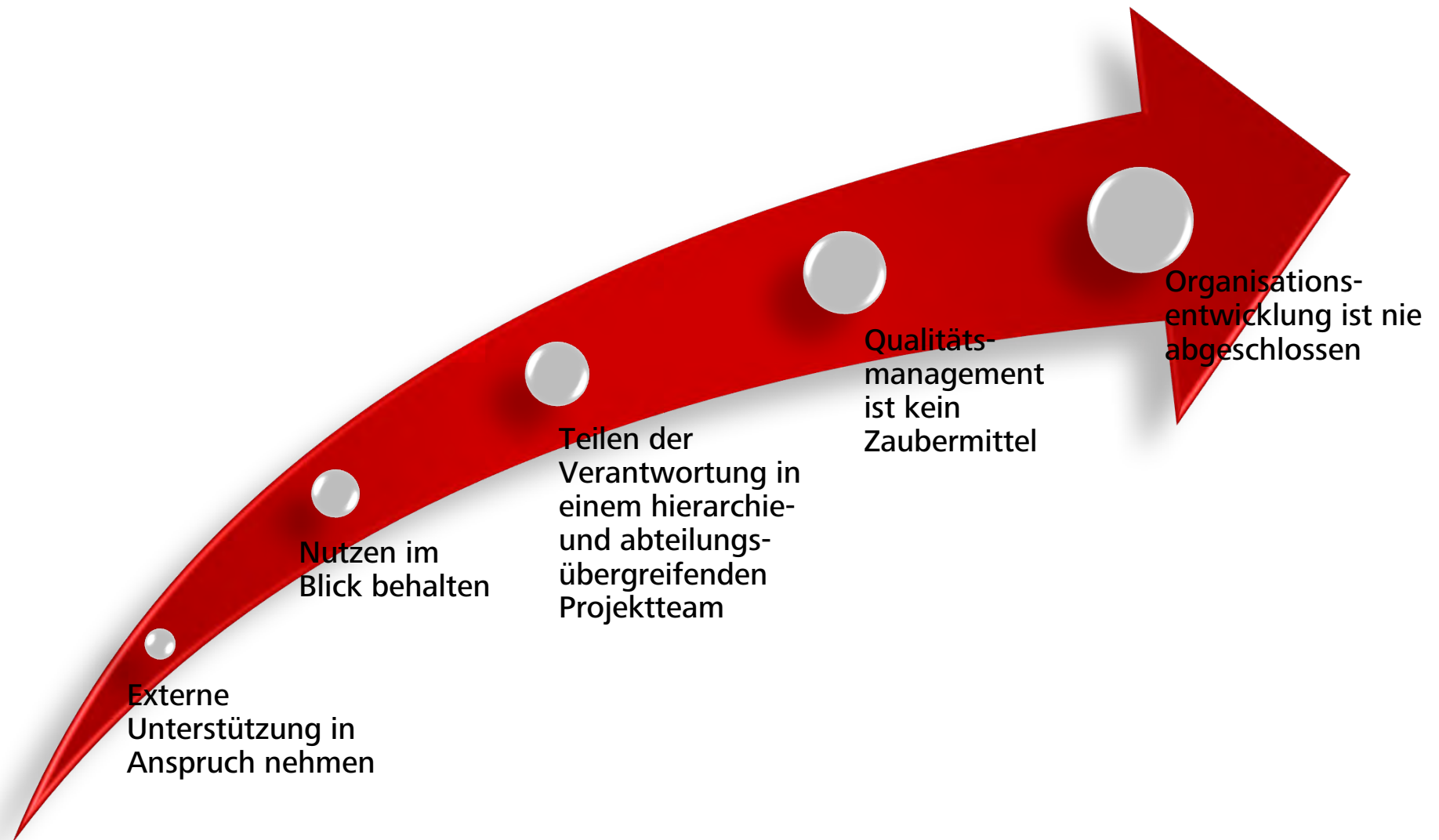
Position gegenüber Träger und Kunden stärken

- Klare Profilierung nach innen und außen
- Kenntnis und Orientierung an Kundenanforderungen
- Dazu sind Management-Instrumente erforderlich!
- Bestätigung der qualitätsvollen Arbeit durch die Verleihung eines anerkannten externen Zertifikats

Einsatz von Management- Instrumenten

- Bewusster und gezielter Einsatz von Management-Instrumenten zur Unterstützung der täglichen Arbeit
- Integration der Instrumente, die bereits im Einsatz sind

Ja! Auch das noch! Erfolgsfaktoren





Bildungscampus



Elisabeth Sträter
Direktorin
Stadtbibliothek Nürnberg

elisabeth.straeter@stadt.nuernberg.de
www.stadtbibliothek.nuernberg.de

Prof. Cornelia Vonhof
Hochschule der Medien
Stuttgart

vonhof@hdm-stuttgart.de
www.hdm-stuttgart.de/bi