

Qualität braucht ein System – Qualitätssicherungssysteme und Zertifikate



Ausgezeichnete
Bibliothek

Ausgezeichnete Bibliothek! – Qualitätszertifikat für Bibliotheken Konzept und erste Erfahrungen

Prof. Cornelia Vonhof



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 der 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



Die Grundlagen für die „Ausgezeichnete Bibliothek!“



- Im Jahr 1988 gründeten 14 europäische Großunternehmen die EFQM (European Foundation for Quality Management) mit Sitz in Brüssel
 - Vorbild war US-amerikanisches 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!**
- „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

Verständigung auf zwei Säulen eines ganzheitlichen Qualitätsmodells

Umfassendes und ganzheitliches Qualitätsverständnis

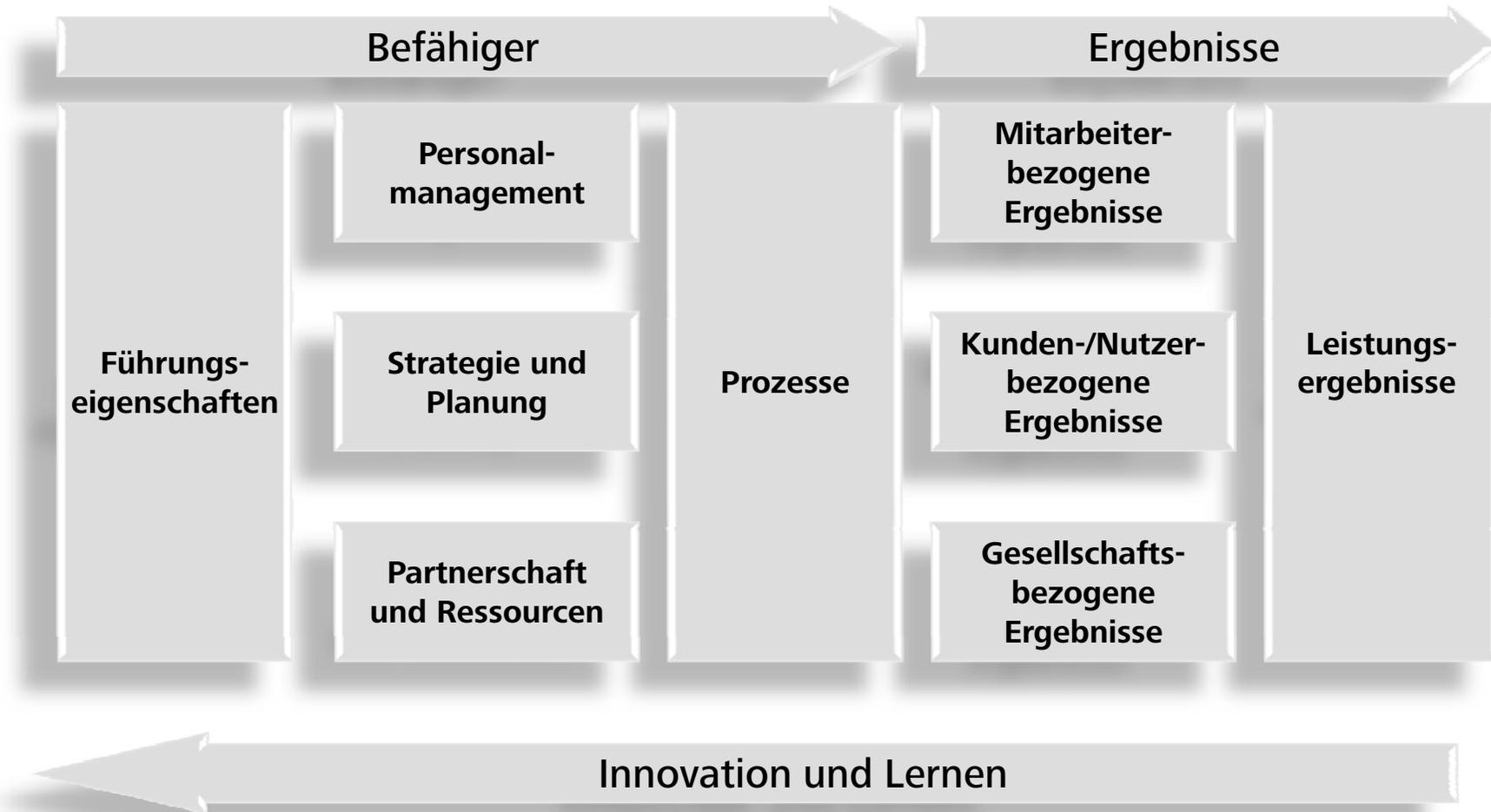
Berücksichtigung zentraler Handlungsfelder

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

Schlüsselrolle der MitarbeiterInnen

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

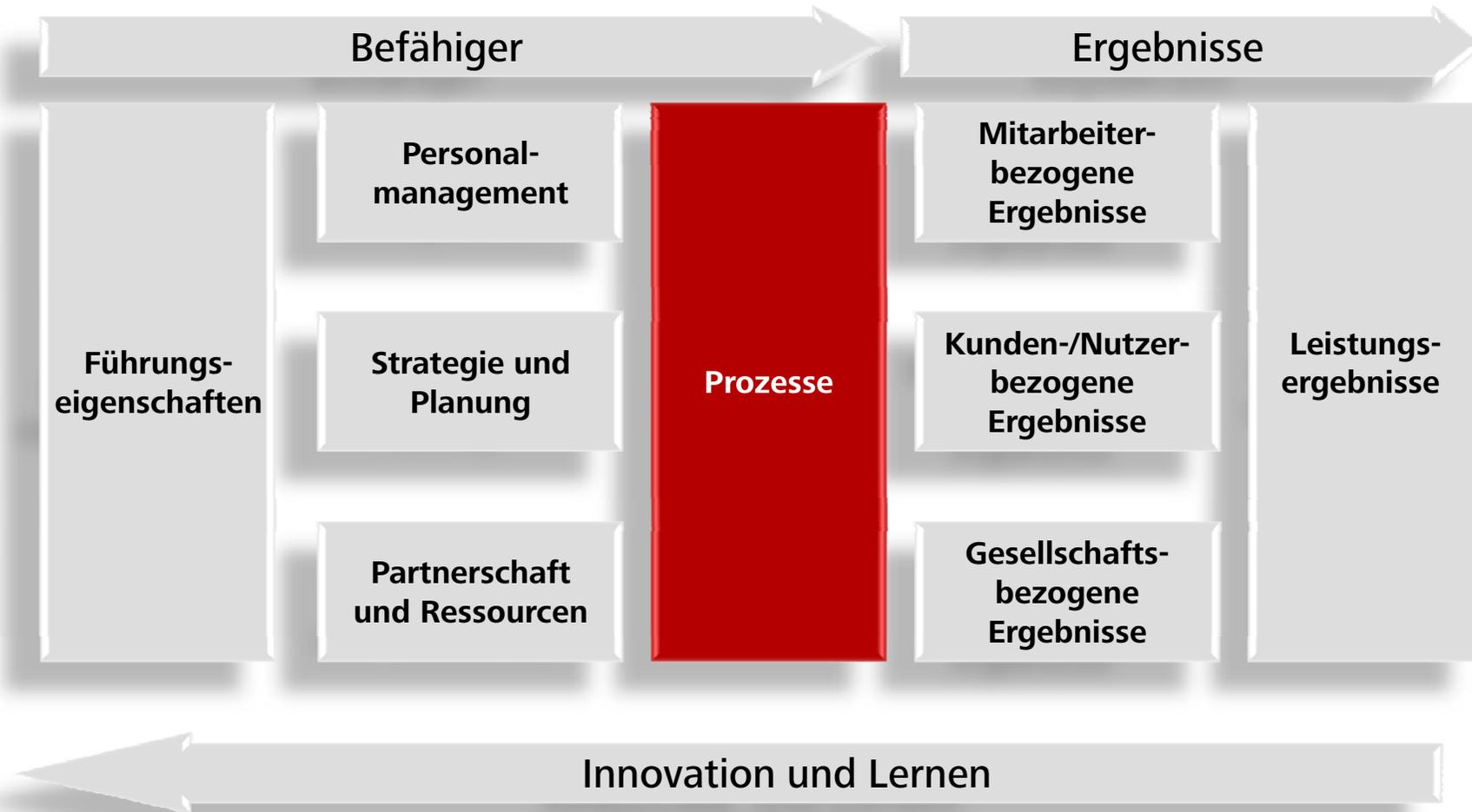
EFQM & CAF: Ganzheitliches Qualitätsmodell als Grundlage für das Bibliothekszertifikat



Qualitätsmessung – Systematische Erfassung und Beurteilung von Qualität

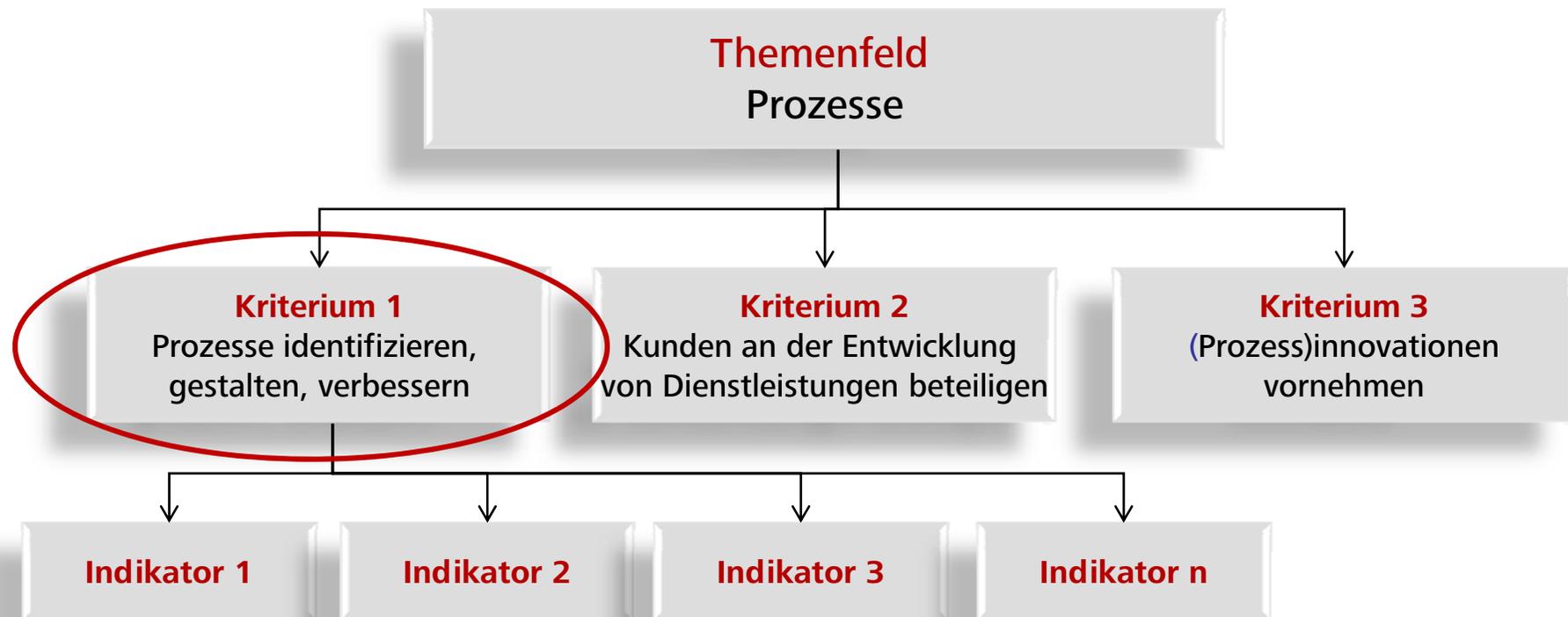
- Struktur der Elemente und Handlungsfelder, in denen Qualität gemessen wird, bildet **alle relevanten Handlungsfelder** einer Organisation ab
- **Qualitätsmessung erfolgt in zwei Stufen**
 1. Durch **Selbstbewertung**
 - Systematische Stärken-Schwächen-Analyse der Ergebnisse, Prozesse und Strukturen der Organisation durch die MitarbeiterInnen
 2. Durch eine **externe Qualitätsprüfung** (Auditierung)

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

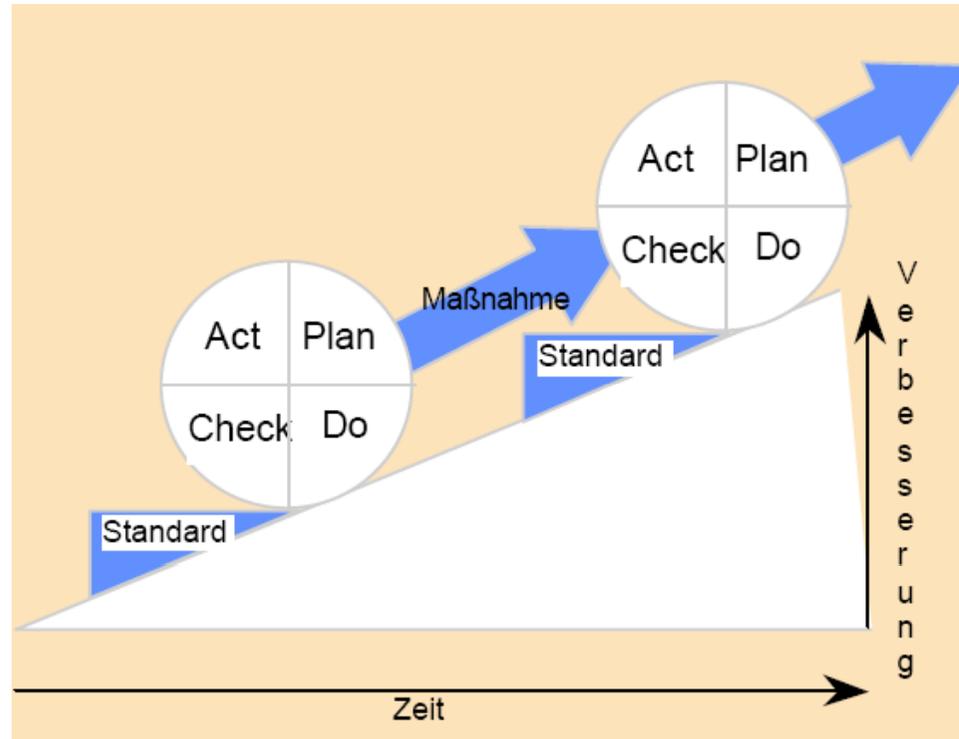
➔ Selbstbewertung als Instrument der Diagnose

- 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

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

Was ist Selbstbewertung nicht?

- Sie ist 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 (Selbst)bewertung

Was haben wir getan und wie sind wir vorgegangen?
⇒ **Befähiger**

Analyse des Vorgehens

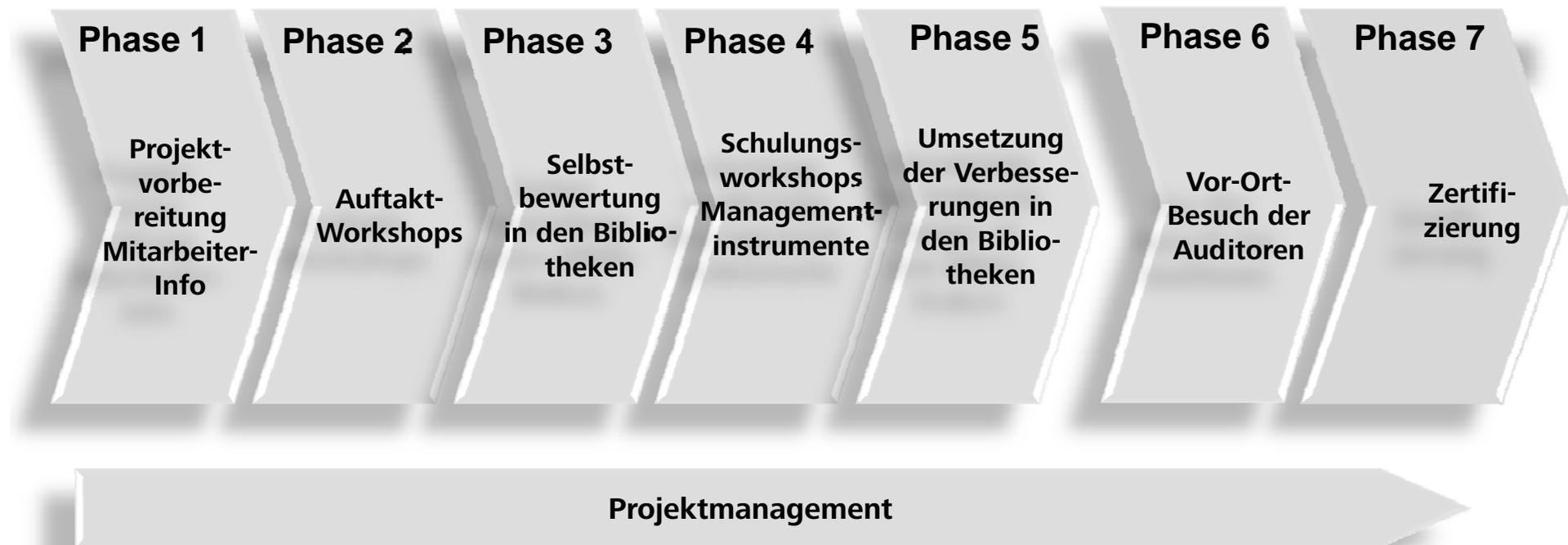
- Gab es einen Plan?
- Wurde dieser umgesetzt und überprüft?
- Was haben wir daraus gelernt?

Was haben wir erreicht?
⇒ **Ergebnisse**

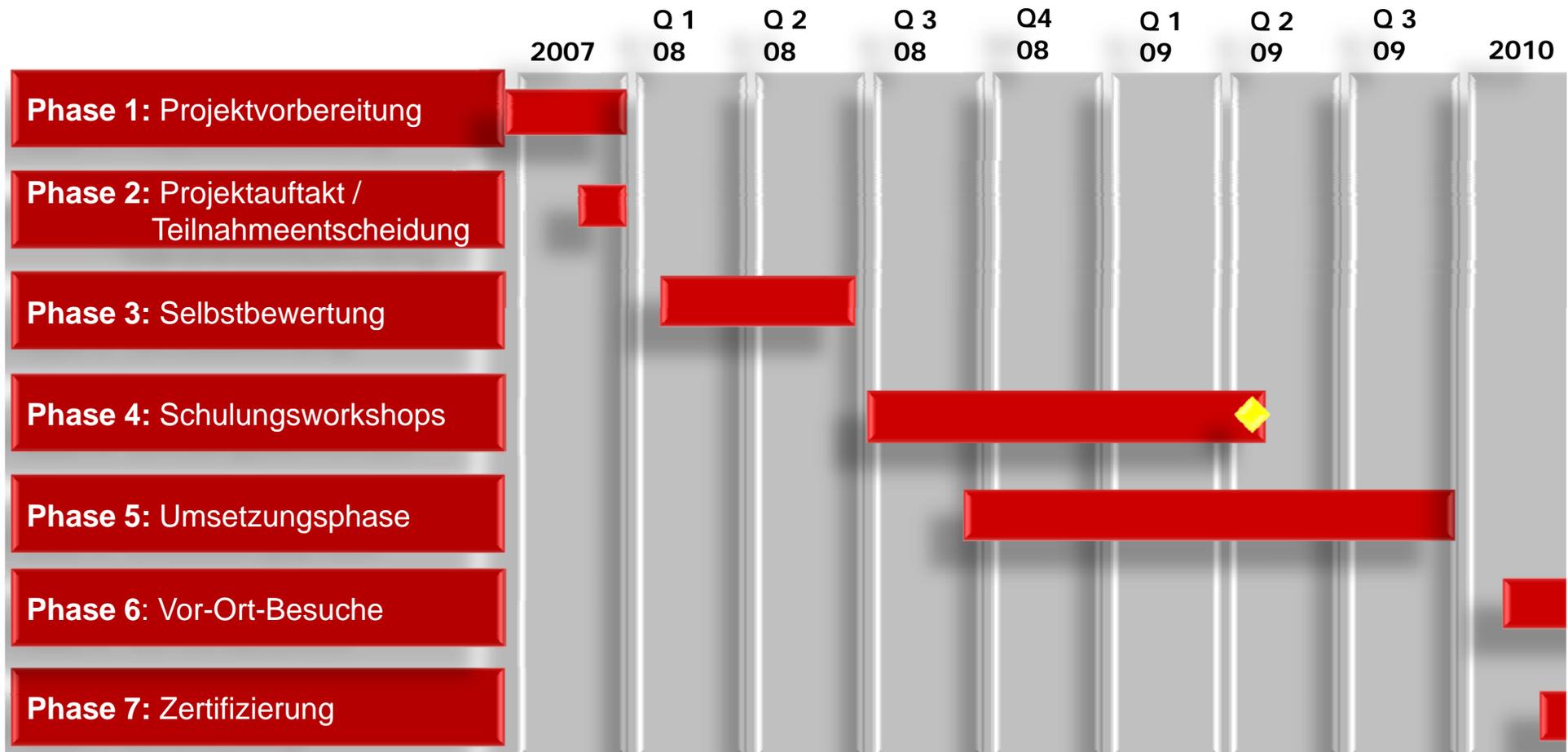
Analyse des Erreichten

- Wurden die (selbst) gesetzten Ziele erreicht?
- Wie ist der Trend?
- Was wurde erreicht durch eigenes Handeln?
- Wie stehen wir im Vergleich mit anderen?
- Was haben wir daraus gelernt?

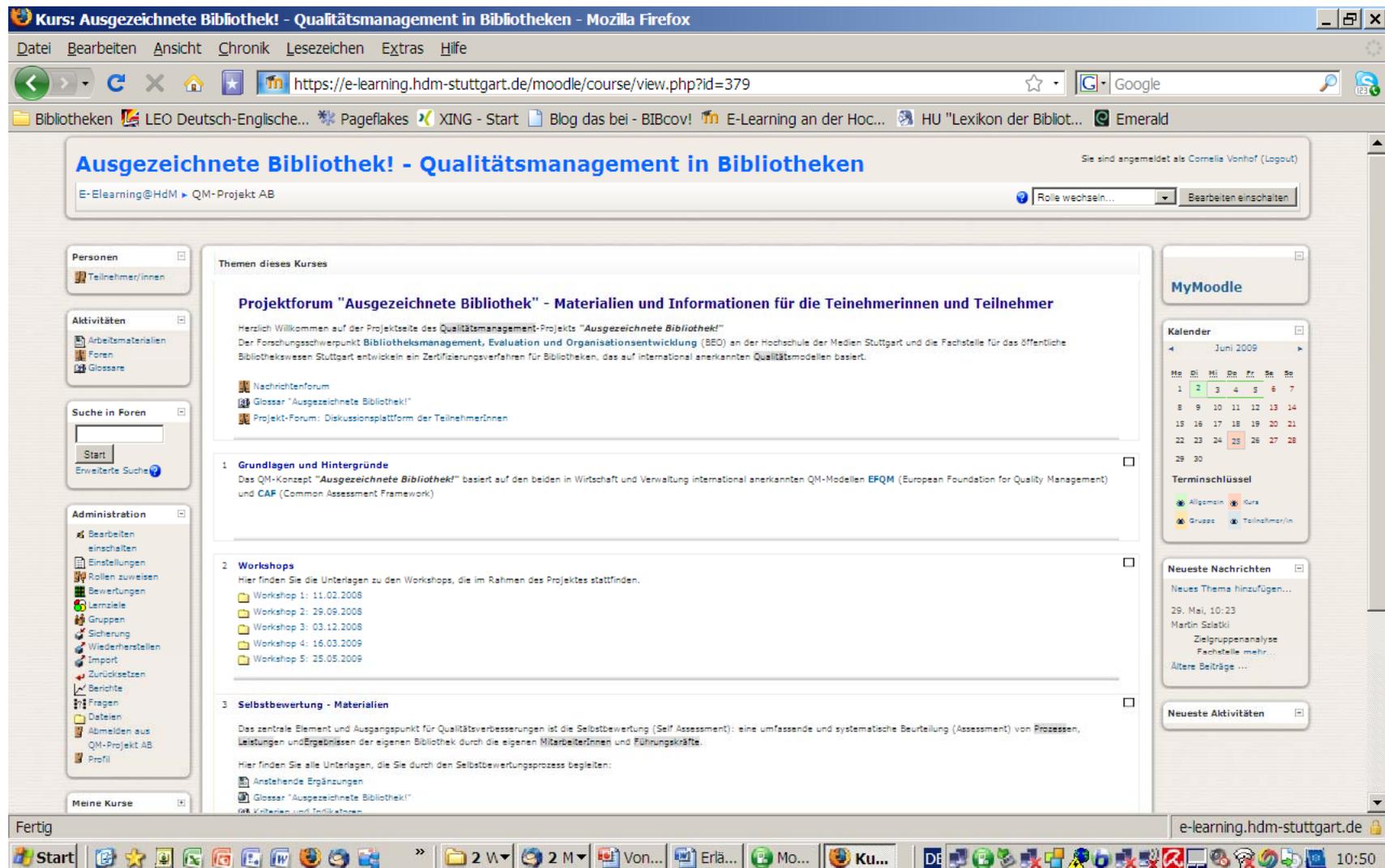
Projektverlauf und aktueller Stand im Pilotprojekt



Zeitplan im Pilotprojekt



Projektplattform Moodle



Kurs: Ausgezeichnete Bibliothek! - Qualitätsmanagement in Bibliotheken - Mozilla Firefox

Datei Bearbeiten Ansicht Chronik Lesezeichen Extras Hilfe

https://e-learning.hdm-stuttgart.de/moodle/course/view.php?id=379

Bibliotheken LEO Deutsch-Englische... Pageflakes XING - Start Blog das bei - BiBcov! E-Learning an der Hoc... HU "Lexikon der Bibliot... Emerald

Ausgezeichnete Bibliothek! - Qualitätsmanagement in Bibliotheken Sie sind angemeldet als Cornelia Vonhof (Logout)

E-Learning@HdM ► QM-Projekt AB

Rolle wechseln... Bearbeiten einschalten

Personen
Teilnehmer/innen

Aktivitäten
Arbeitsmaterialien
Foren
Glossare

Suche in Foren
Start
Erweiterte Suche

Administration
Bearbeiten einschalten
Einstellungen
Rollen zuweisen
Bewertungen
Lernziele
Gruppen
Sicherung
Wiederherstellen
Import
Zurücksetzen
Berichte
Fragen
Dateien
Abmelden aus QM-Projekt AB
Profil

Meine Kurse

Themen dieses Kurses

Projektforum "Ausgezeichnete Bibliothek" - Materialien und Informationen für die Teilnehmerinnen und Teilnehmer

Herzlich Willkommen auf der Projektseite des Qualitätsmanagement-Projekts "Ausgezeichnete Bibliothek!"
Der Forschungsschwerpunkt Bibliotheksmanagement, Evaluation und Organisationsentwicklung (BEO) an der Hochschule der Medien Stuttgart und die Fachstelle für das öffentliche Bibliothekswesen Stuttgart entwickeln ein Zertifizierungsverfahren für Bibliotheken, das auf international anerkannten Qualitätsmodellen basiert.

Nachrichtenforum
Glossar "Ausgezeichnete Bibliothek!"
Projekt-Forum: Diskussionsplattform der Teilnehmerinnen

1 Grundlagen und Hintergründe
Das QM-Konzept "Ausgezeichnete Bibliothek" basiert auf den beiden in Wirtschaft und Verwaltung international anerkannten QM-Modellen EFQM (European Foundation for Quality Management) und CAF (Common Assessment Framework)

2 Workshops
Hier finden Sie die Unterlagen zu den Workshops, die im Rahmen des Projektes stattfinden.
Workshop 1: 11.02.2008
Workshop 2: 29.09.2008
Workshop 3: 03.12.2008
Workshop 4: 16.03.2009
Workshop 5: 25.05.2009

3 Selbstbewertung - Materialien
Das zentrale Element und Ausgangspunkt für Qualitätsverbesserungen ist die Selbstbewertung (Self Assessment): eine umfassende und systematische Beurteilung (Assessment) von Prozessen, Leistungen und Ergebnissen der eigenen Bibliothek durch die eigenen Mitarbeiterinnen und Führungskräfte.
Hier finden Sie alle Unterlagen, die Sie durch den Selbstbewertungsprozess begleiten:
Anstehende Ergänzungen
Glossar "Ausgezeichnete Bibliothek!"
Kriterien und Teilfragen

MyMoodle

Kalender
Juni 2009
Mo Di Mi Do Fr Sa So
1 2 3 4 5 6 7
8 9 10 11 12 13 14
15 16 17 18 19 20 21
22 23 24 25 26 27 28
29 30

Terminschlüssel
Allgemein Kurs
Gruppe Teilnehmer/in

Neueste Nachrichten
Neues Thema hinzufügen...
29. Mai, 10:23
Martin Szalcki
Zielgruppenanalyse
Fachstelle mehr...
Ältere Beiträge ...

Neueste Aktivitäten

Fertig

e-learning.hdm-stuttgart.de

Start 2 W 2 M Von... Erlä... Mo... Ku... DE 10:50

Chancen und Risiken

Chancen

- Der Blick auf's große Ganze!
- Modell zur ganzheitlichen Betrachtung der eigenen Organisation
- Starke und explizite Einbeziehung der MitarbeiterInnen
- Qualität ist/wird die Sache aller!
- 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
-
-

O-Töne der TeilnehmerInnen



- Durch die Identifizierung von Stärken und Schwächen in unserer Bibliothek, ist uns bereits jetzt ein verwertbarer Nutzen aus dem Projekt entstanden, der den personellen und zeitlichen Aufwand rechtfertigt.
- Die Weiterentwicklung ist an so vielen Punkten sichtbar, es entsteht aus vielen „Arbeits-Steinchen“ ein gesamtes Mosaik der Mediathek. Diese Wahrnehmung ist sehr motivierend.
- Ein großer Erfolg ist, dass wir endlich umfassend dokumentieren. Das ist in den vergangenen Jahren viel zu kurz gekommen und sicher würden wir es ohne das Projekt nicht so ausführlich machen, schon dafür bin ich sehr dankbar.

Prof. Cornelia Vonhof

Hochschule der Medien Stuttgart

Studiengang Bibliotheks- und Informationsmanagement

Wolframstraße 32

70191 Stuttgart

Tel. 0711 25706 165

Fax 0711 25706 300

vonhof@hdm-stuttgart.de

www.hdm-stuttgart.de/bi

Projektseite:

[http://www.hdm-](http://www.hdm-stuttgart.de/bi/forschung_projekte/forschung/beo/abqb_html)

[stuttgart.de/bi/forschung_projekte/forschung/beo/abqb_html](http://www.hdm-stuttgart.de/bi/forschung_projekte/forschung/beo/abqb_html)