

Qualitätsentwicklung durch kollegiale Beratung

Dr. Renate Vogt

Hessischer Bibliothekstag 2009 in Wetzlar
11. Mai 2009

Gliederung

1. Hintergrund
2. Kollegiale Beratung als Methode des QM
 - Motivation
 - Benchmarking
 - Themen
 - Partner
 - Maßstäbe
 - Beteiligung der Mitarbeiter
3. Bewertung

1. Hintergrund

- Vorgeschichte
 - Managementkommission des DBV (2004):
"Monitoring = gegenseitige Hilfestellung,
Begutachtung, Evaluierung"
 - DFG-Antrag von UB Konstanz, UB Bielefeld, ULB Bonn, UB Heidelberg, ULB Münster (Dez. 2005):
"Peer to peer" (nicht erfolgreich)
 - Mittelbeantragung der AGUB NRW beim MIWFT (Sept. 2006): "Kooperatives Benchmarking" (erfolgreich)

1. Hintergrund


- Veröffentlichungen zum Pilotprojekt "Kollegiale Beratung NRW-BW":
 - Vogt, Renate: Kollegiale Beratung als Instrument des Qualitätsmanagements in Bibliotheken, in: Bibliotheksdienst 41 (2007), S. 1118-1126
 - Vogt, Renate: Qualitätsentwicklung durch kollegiale Beratung, in: 97. Deutscher Bibliothekartag in Mannheim 2008. Wissen bewegen – Bibliotheken in der Informationsgesellschaft. Frankfurt a.M. 2009, S. 269-280.

1. Hintergrund

■ Vorträge auf dem Bibliothekartag Mannheim 2008

- Eich, Ulrike: Qualitätsentwicklung durch kollegiale Beratung – Anlass, Wahl der Partner, Wahl der Themen,
www.opus-bayern.de/bib-info/volltexte/2008/434/
- Troeger, Beate: Qualitätsentwicklung durch kollegiale Beratung – Vorbereitung und Durchführung aus Sicht der auftraggebenden Bibliothek, www.opus-bayern.de/bib-info/volltexte/2008/614/
- Wittenauer, Volker: Qualitätsentwicklung durch kollegiale Beratung – Vorbereitung und Durchführung aus Sicht der beratenden Bibliothek, www.opus-bayern.de/bib-info/volltexte/2008/439/
- Kirchgäßner, Adalbert: Qualitätsentwicklung durch kollegiale Beratung – Diskussion und Umsetzung der Empfehlungen, www.opus-bayern.de/bib-info/volltexte/2008/603/
- Kreische, Joachim: Qualitätsentwicklung durch kollegiale Beratung – Köln-Düsseldorf, „die kleine Lösung“, www.opus-bayern.de/bib-info/volltexte/2008/584/

2. Kollegiale Beratung als QM-Methode

- Motivation 
 - Die Initiative geht von der Bibliotheksleitung aus: "Es gibt Verbesserungspotential in unserer Bibliothek, wir wollen es nutzen."
 - Nicht die Arbeit der Mitarbeiter wird evaluiert, sondern Prozesse und Strukturen.
 - Die Bibliotheksleitung stellt sich der Kritik.

2. Kollegiale Beratung als QM-Methode

■ Motivation

- Ich will den Geldgebern zeigen, dass wir QM ernst nehmen.
- Ich brauche Anschub von außen, um Veränderungen im eigenen Haus leichter durchsetzen zu können.
- Ich brauche Argumentationshilfe, um die Geldgeber für Vorhaben gewinnen zu können.
- Ich möchte zeigen, wie gut meine Bibliothek ist (Marketing; Motivation der Mitarbeiter).

2. Kollegiale Beratung als QM-Methode

- Benchmarking



- Es gibt eine Kultur des Vergleichs im Bibliothekswesen: DBS, BIX, Leistungskennzahlen NRW, gemeinsame Benutzerbefragungen.
- Kennzahlen können gute Hinweise auf Stärken und Schwächen geben.
- Wichtig: Konsens über die Interpretation von Daten herstellen.

2. Kollegiale Beratung als QM-Methode

■ Themen

- Die Rat suchende Bibliothek gibt die Themen vor.
- Themen ergeben sich aus den erkannten Schwächen oder aus akuten Entscheidungssituationen.
- Keine umfassende Evaluierung, Konzentration auf wenige Themen!
- Nebeneffekt: viele weitere Themen kommen zur Sprache.

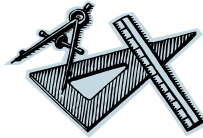
2. Kollegiale Beratung als QM-Methode

- Partner 

- Beratung auf Augenhöhe: Der Berater ist nicht klüger als der Auftraggeber.
- Gegenseitigkeit erhöht die Akzeptanz.
- Solidarität und Vertrauen sind Voraussetzung.


2. Kollegiale Beratung als QM-Methode

- Maßstäbe




- Vorausgesetzt wird ein gemeinsames Verständnis von Qualität.
- Verzicht auf explizit formulierte Standards

2. Kollegiale Beratung als QM-Methode

- Beteiligung der Mitarbeiter 
- QM ist ein gemeinsames Anliegen von Bibliotheksleitung und Mitarbeitern.
- Nur mit positiver Einstellung der Mitarbeiter kann die kollegiale Beratung erfolgreich sein.
- Voraussetzung ist ein gutes Verhältnis zwischen Bibliotheksleitung und Mitarbeitern.
- Transparenz des Beratungsprozesses sorgt für Vertrauen.

2. Kollegiale Beratung als QM-Methode

- Beteiligung der Mitarbeiter 
- Vorbereitungsphase: aktive Mitwirkung bei der Formulierung der Fragen, Zusammenstellen der Unterlagen, Gestaltung des Besuchsprogramms.
- Während des Besuchs: Gespräche mit und ohne Vorgesetzte; Offenheit und Ehrlichkeit ist angesagt!
- Ergebnisse: Intensive Auseinandersetzung mit den Empfehlungen, Erarbeitung von Positionen dazu, gemeinsame Umsetzung.


2. Kollegiale Beratung als QM-Methode

- Beteiligung der Mitarbeiter




- Intensive Gespräche auf allen Ebenen während des gesamten Beratungs- und Umsetzungsprozesses stärken die Zusammenarbeit in der Bibliothek und das Bewusstsein für Qualität.
- Aus den behandelten Fragestellungen ergeben sich direkte Kontakte auf Mitarbeiterebene zwischen den Bibliotheken, vielleicht sogar Besuche oder Hospitationen.

3. Bewertung

- Vorzüge des Verfahrens 
 - Fokus auf Beratung/Hilfestellung und nicht auf Evaluierung/Zertifizierung
 - Praxisbezug
 - Prozess kann vollständig von der Bibliothek gesteuert werden
 - auch die Berater lernen
 - geringe Kosten

3. Bewertung

- Risiken 
 - fehlende Verbindlichkeit:
lässt sich vermeiden durch stringente Absprachen zum Verfahren und durch Schriftlichkeit
 - fehlende Neutralität:
Verantwortung des Beraters
 - Konkurrenz:
sorgfältige Auswahl der Partner

Vielen Dank fürs Zuhören!

Ich wünsche Ihnen Mut zur Kollegialen Beratung
und würde mich freuen,
wenn Sie mir über Ihre Erfahrungen berichten.